



Expediente Nº: E/05028/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas 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 fechas 13/08/12 y 06/12/12, tuvieron entrada en esta Agencia escrito/s de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad-- **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.**-- en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en los que manifiesta lo siguiente:

*“El grupo **Carrefour** ignora mi solicitud de darme de baja de su lista de correos en reiteradas ocasiones, por lo que recibo periódicamente información comercial no deseada en mi bandeja de entrada de mi cuenta de correo electrónico”*—folio nº 1--.

Así mismo, el denunciante manifiesta que ha realizado el proceso de “Darse de Baja” que se proporciona tanto en las comunicaciones como en la página web www.carrefour.es.

Segundo. Con fecha 5 de marzo de 2013, el Director de la Agencia Resuelve no iniciar actuaciones previas de Inspección.

Tercero. Con fecha 24 de marzo de 2013, el denunciante presenta Recurso de Reposición contra la Resolución anterior.

Cuarto. Con fecha 17 de abril de 2013, el Director de la Agencia Resuelve estimar el citado Recurso de Reposición y ordena realizar actuaciones de investigación en relación con los hechos denunciados con referencia **E/2321/2013**.

Quinto. Con fecha 21 de junio de 2013, el Director de la Agencia Resuelve el **ARCHIVO** de las actuaciones de Inspección E/2321/2013.

Sexto. Con fecha 30 de junio de 2013, el denunciante presenta Recurso de Reposición contra la Resolución anterior.

En el citado recurso el denunciante manifiesta que:

1. A pesar de que su tarjeta CARREFOUR PASS fue anulada con fecha 18 de mayo de 2012, recibió correos publicitarios con fechas 13 de agosto de 2012, 25 de septiembre de 2012 y 13 de noviembre de 2012.
2. Además, ha recibido un correo promocional con fecha 25 de marzo de 2013.

Séptimo. Con fecha 6 de septiembre de 2013, el Director de la Agencia Resuelve estimar el citado Recurso de Reposición y ordena realizar actuaciones de investigación en relación con los hechos denunciados con referencia **E/5028/2013**.



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:

Con fecha 13 de mayo de 2014, **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.**, ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. En la actualidad los datos de Don **A.A.A.** están bloqueados en todas las bases de datos de CARREFOUR y otras sociedades del Grupo Carrefour, según consta en la copia impresa de los datos que adjuntan.
2. Respecto al motivo por el que el denunciante ha recibido de nuevo comunicaciones comerciales a pesar de que sus datos deberían estar bloqueados como mínimo desde diciembre de 2012 manifiestan que:
 - a. El correo de fecha 25/03/2013, se remitió por error al cliente debido a una disfunción en el proceso Robinson de publicidad asociado al mismo, hecho que se puso en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos en fecha 20 de mayo de 2013 en la contestación relativa al expediente de información E/0232 1/2013 del citado cliente.
3. Respecto al motivo por el que le siguen enviando información relativa a su tarjeta, y no se ha procedido a dar de baja la misma en el año 2012, según indica el denunciante, manifiestan que la entidad emisora de la tarjeta PASS VISA, SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR EFC, S.A. les ha informado no tener constancia de haber enviado información al denunciante con posterioridad a la cancelación de la tarjeta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

La competencia para resolver los hechos relacionados con la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3b) y 38.4.d) de la LSSI--Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico--, corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos según dispone el artículo 43.1 de dicha Ley

II

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación del epigrafiado ante esta AEPD— en dónde pone de manifiesto lo siguiente:

*“El grupo **Carrefour** ignora mi solicitud de darme de baja de su lista de correos en reiteradas ocasiones, por lo que recibo periódicamente información comercial no deseada en mi bandeja de entrada de mi cuenta de correo electrónico”—folio nº 1--.*

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.



El envío de publicidad a través de medios electrónicos requiere que haya sido previamente autorizado o consentido, así se recoge en 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), modificado por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, 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”.

Sobre este particular debe señalarse que el artículo 38.3.b) de la LSSI, en su anterior regulación consideraba infracción grave *“El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a destinatarios que no hayan autorizado o solicitado expresamente su remisión, o el envío, en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando éste no hubiera solicitado o autorizado su remisión”.*

Sin embargo la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones modificó el mencionado artículo de la LSSI, se establece de la siguiente manera *“El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, o su envío insistente o sistemático a un mismo destinatario del servicio cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21.”*

Por su parte, el apartado 4 d) del art. 38 de la LSSI, considera como infracción leve *“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”.*

Así las cosas, tras la reforma de la LSSI, los hechos objeto de denuncia podrían ser constitutivos de una **infracción leve**, ya que no se considera en la actualidad, a diferencia de lo establecido en la anterior regulación, que cinco mensajes remitidos a un mismo destinatario, en este caso al denunciante, sea un envío masivo e insistente o



sistemático.

Las infracciones prescriben según lo dispuesto en las Leyes que las establezcan, comenzando el plazo a contarse desde el día en que se comete la infracción.

En este contexto ha de tenerse en cuenta además que el artículo 45 de la LSSI establece, en cuanto a la prescripción de las infracciones, que *“las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses”*. (*el subrayado pertenece a la AEPD).

De conformidad con lo expuesto, se ha de considerar prescrita la infracción denunciada, habida cuenta de que los hechos objeto de denuncia datan de la siguiente fecha: 25/03/13—**marzo 2013**—(*fecha de recepción del último correo comercial remitido por la Entidad denunciada) tal y como se desprende de la documentación aportada junto con la denuncia.

A mayor abundamiento la Entidad denunciada—**Carrefour S.A**—alega en fecha 23/05/13 que “ha procedido a la subsanación de la incidencia” aportando documento acreditativo de tal extremo, manifestando que el correo se remitió por “error” debido a una disfunción en el proceso Robinson de publicidad asociado al mismo; quedando la misma advertida con objeto del presente procedimiento que la nueva utilización de los datos del afectado podrá dar lugar a la incoación de procedimiento sancionador por incumplimiento de la LSSI.

Item, se manifiesta por la Entidad denunciada—**Carrefour S.A**-- en alegaciones de fecha 13/05/14 que *“En la actualidad los datos del afectado están bloqueados en todas las bases de datos Carrefour y otras Sociedades del Grupo Carrefour”*, adjuntando pantalla acreditativa de tal extremo.

Por todo ello procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento por prescripción de la infracción/es objeto de denuncia.

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 la Entidad **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.** y a Don **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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos