



Procedimiento Nº: E/09290/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **WIZINK BANK S.A.**, en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 09//08/2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la reclamante), en el que denuncia que el 26/07/2018 solicitó la baja de cualquier tipo de relación contractual con **WIZINK BANK S.A.** (en lo sucesivo WIZINK), entre ellas las comunicaciones comerciales a través de e-mail. Habiendo recibido la confirmación de la baja sigue recibiendo una serie de e-mails de esta entidad con publicidad y promociones, así como mensajes de texto.

Aporta copia de los e-mails recibidos.

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:

El 08/10/2018 fue trasladada a WIZINK la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba a la reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 12/11/2018, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó Admitir a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: Con fecha 12/11/2018, se recibió contestación de WIZINK en la que señalan que procedió a contestar a su cliente por correo electrónico, informándole que

acusaba recibo de su solicitud y que lo tramitaría en el plazo legal señalado en el RGPD. Asimismo, aporta copia de la copia de la carta que WIZINK envió por correo certificado con acuse de recibo a la denunciante contestando a la reclamación presentada.

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 37 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), 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 las mismas.

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 denunciante contra WIZINK, por una presunta vulneración del artículo 21 del RGPD, que se refiere al ejercicio del derecho de oposición.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a WIZINK para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante e informara a esta Agencia en



el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas o cualquier otra cuestión que considerara de interés.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la afectada, informándole además de su traslado a la entidad y del requerimiento hecho a éste para que informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Hay que señalar que ante el ejercicio del derecho de oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal con fines de publicidad ejercitado por la denunciante el 26/07/2018, la entidad denunciada remitió en la misma fecha y por el mismo canal comunicación en la que señalaba *“su solicitud ha sido recibida correctamente y la baja se cursará dentro del plazo legal establecido...”*.

Es cierto que con posterioridad al citado ejercicio, concretamente el 8 y 9 de agosto, la denunciante recibió correos electrónicos de WIZINK con fines de mercadotecnia; no obstante el artículo 12.3 del RGPD señala que *“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo”*.

No obstante, analizadas las razones expuestas por WIZINK que obran en el expediente y teniendo en cuenta que los datos de la reclamante constan cancelados en sus sistemas no realizándose tratamiento alguno sobre los mismos, que se procedió a cumplir con lo solicitado en la petición formulada y que la entidad remitió carta explicativa a la reclamante, se considera que ha de procederse al archivo de las presentes actuaciones al haberse resuelto la reclamación presentada.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.



Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

SE ACUERDA

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución a **WIZINK BANK S.A.**, y a **D. A.A.A.**.

La presente resolución se hará pública a través de la página web de la Agencia, 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