

936-150719

Procedimiento N°: PS/00400/2019

RESOLUCIÓN R/00499/2019 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00400/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SL. (BBVA), con CIF: A48265169, vista la denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 02/12/19, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad BBVA (en adelante, la entidad reclamada), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<< Procedimiento N°: PS/00400/2019

166-240719

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

*De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SL. (BBVA), con CIF: A48265169, (en adelante, "la entidad reclamada"), en virtud de denuncia presentada por D. A.A.A., (en adelante, "el reclamante") y teniendo como base los siguientes:*

HECHOS

*PRIMERO: Con fecha 04/07/19, tuvo entrada en esta Agencia escrito, presentado por el reclamante, en el que exponía, entre otras, lo siguiente:*

*"Tras recibir las alegaciones del BBVA, a través de la AEPD, con fecha 14/06/19, vinculadas a la reclamación E/03410/2018, he recibido nuevamente publicidad de esta entidad con fecha 04/07/19".*

*Se aporta, entre otras, la siguiente documentación:*

- *Carta, 17/06/19, que el reclamante dirige al Servicio de Atención al Cliente del BBVA, donde tras acusar recibo de la documentación recibida de la entidad, a través de la AEPD, en relación con el expediente E/3410/2018, denuncia que nunca ha sido cliente de la antigua entidad bancaria, Argentaria SA., pero según parece, existe una póliza de préstamos firmada a su nombre con dicha entidad, de fecha 19/02/1998 y un contrato de "Tarjeta Galerías Preciados", de fecha 12/03/1993, en la que el reclamante figura como "persona autorizada".*
- *Carta de fecha 25/06/19, de respuesta de BBVA al reclamante, donde entre otras, le indican:*

*"Tras haber revisado cuidadosamente los hechos que usted nos describe, le informamos de que estamos buscando documentación del préstamo anteriormente citado, sin que hasta el momento haya sido posible su localización. En el momento que la misma sea localizada, a la mayor brevedad*



*posible nos pondremos en contacto con usted a efectos de su entrega. Respecto a su petición del contrato de la tarjeta Galerías Preciados, le rogamos que nos facilite con la mayor brevedad posible, la documentación en la que se manifieste la representación a su favor por parte del titular de la misma, o bien sea este último quien nos remita escrito de reclamación”.*

- *Reclamación de fecha 03/07/19, presentada ante el Banco de España por parte del reclamante, donde se exponen, entre otros, los siguientes hechos: “El 18/04/13, la Gestora ECO me reclamó la cantidad de 288,85 € en concepto de crédito, sin más especificación, a instancias del UNO—BANK S.A. —Banca Online perteneciente al grupo BBVA. Ante mi sorpresa, puesto que desconocía la existencia de UNO—BANK S.A., no había sido cliente jamás del BBVA ni había contraído deuda alguna con estas entidades. Debido a esta reclamación de deuda, solicité a UNO—BANK S.A., con fecha 27/05/13 la documentación contractual que acreditara tal vinculación con esta entidad. Con fecha 01/07/13, se me comunica, por parte del BBVA, la cancelación de la deuda tras las pertinentes comprobaciones y la baja de cualquier registro de solvencia patrimonial en los que se me hubiese incluido (...).*

*En el 2018 y 2019 empecé a recibir SMS publicitarios del BBVA a mi número de móvil y documentación que no me correspondía en mi correo electrónico. Dichos SMS reflejaban un número de teléfono para darse de baja de dicha publicidad. Tras llamar en varias ocasiones, se me solicitaba mis datos de carácter personal, número del DNI, nombre... para efectuar tal baja, a lo cual me negué, puesto que le argumenté que para darse de baja habría que haberse dado de alta previamente, sin embargo, parecía algo incomprensible para esta entidad, al margen de ser el BBVA quien debiera justificar de que modo, lícito, lógicamente, habían recabado mis datos de carácter personal (...)*

*Tras mi solicitud, en virtud de la Ley de Transparencia y Buen Gobierno, con fecha 14/06/19, se me remitió a través de la Carpeta Ciudadana la documentación aportada por la entidad BBVA ante la AEPD en respuesta a la reclamación interpuesta ante este organismo por mi persona, cuya referencia es E/03410/2018 (...).*

- *Pantallazo de correo electrónico, con la siguiente información:*

*“Responder| Eliminar Correo no deseado|  
Hazte cliente sin moverte del sitio, **A.A.A.**  
BBVA**bbva@comunica.bbva.com** Responder Hoy, 10:32  
Usted Bandeja de entrada ¿Obtiene demasiados correos electrónicos de BBVA<**bbva@comunica.bbva.com**>? Puede cancelar la suscripción”*

**SEGUNDO:** *A la vista de los hechos expuestos en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones para su esclarecimiento, al amparo de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD). Así,*

con fecha 19/09/19, se dirige un requerimiento informativo a la entidad reclamada, donde se la indica, entre otras cosas, que:

*“D. A.A.A., pone de manifiesto en su reclamación que a pesar de que en una reclamación anterior en el expediente E/03410/2018 en el que BBVA afirmó haber cancelado los datos del reclamante, ha recibido el 04/07/19 un nuevo correo electrónico publicitario de BBVA. Además, señala que nunca ha sido cliente de esta entidad y que la misma en las alegaciones que realizó en el procedimiento anteriormente citado, le atribuía dos contratos. Al solicitar el acceso a los mismos, la entidad le informa que no localiza uno de ellos y que en el que aparece como autorizado, debe aportar el consentimiento del mismo. Por estos hechos el reclamante ha presentado una reclamación ante el Banco de España. El reclamante entiende que no se ha atendido satisfactoriamente su derecho de cancelación de sus datos personales y que tampoco se le han facilitado las explicaciones oportunas en relación con los contratos que la reclamada afirma que ha firmado con el banco”.*

TERCERO: Con fecha 25/10/19, la entidad reclamada, remite a esta Agencia, entre otras, la siguiente información:

*“La incidencia que ha dado lugar a la solicitud de información a la que se está dando respuesta se debe, según alega el Sr. A.A.A., a que el 04/07/19 BBVA le envió un correo electrónico publicitario, con posterioridad a que mi representada, el 26/07/18, accediese a dejar de enviarle publicidad a través del escrito que se adjunta como Doc. nº 2, y que tuvo origen en el expediente número E/03410/2018 de la AEPD.*

*Además, el Sr. A.A.A. manifiesta que no ha recibido las explicaciones oportunas sobre los dos contratos que BBVA le comunicó que había suscrito con la Entidad, a pesar de que el reclamante alega que “nunca ha sido cliente de esta entidad y que la misma, en las alegaciones que realizó en el procedimiento anteriormente citado, le atribuía dos contratos”.*

Los hechos que han motivados esta incidencia son:

*1) El 15/06/18 la AEPD hizo llegar a BBVA la reclamación presentada por el Sr. A.A.A. manifestando haber recibido publicidad a través de SMS “sin que jamás haya sido cliente de esta entidad”, que se aporta como Doc. 3.*

*2) El 26/07/18 BBVA presentó alegaciones ante la AEPD (doc. 2) comunicando que el reclamante no era cliente de BBVA en ese momento, por lo que la recepción de la publicidad a través de SMS no debió haberse producido, procediendo a subsanar el error.*

*3) El 24/01/19 la AEPD hizo llegar a BBVA un escrito solicitando que se aportase copia de la comunicación enviada al reclamante informándole sobre la decisión que hubiera adoptado a propósito de la anterior reclamación.*

*4) El 30/01/19 BBVA envió a la AEPD, Doc. 4, la comunicación que el 29/01/19 el Departamento de Derechos ARSO de la Entidad envió por escrito al Sr. A.A.A., accediendo a su petición de no recibir publicidad de BBVA y*



*comunicándole que “el 19/02/1998 suscribió una póliza de Préstamo con Argentaria, actualmente BBVA, y el 12/02/1993 formalizó un contrato de Tarjeta Galerías Preciados en el que interviene en calidad de Persona Autorizada”.*

*5) El 26/02/19 la AEPD notificó a BBVA el resultado de la reclamación por la que acordaba no admitir a trámite la misma, Doc. 5.*

*6) El 17/06/19 el Sr. Ruíz Sánchez envió por escrito una reclamación al SAC, Doc. 6, solicitando información y documentación sobre el contrato de préstamo y la tarjeta privada.*

*7) El 25/06/19 el SAC comunicó por escrito al reclamante, que se estaba buscando el contrato de préstamo, que hasta ese momento no había sido localizado, y en cuanto al contrato de tarjeta Galerías Preciados, donde figuraba como autorizado y no como titular, el SAC le pidió que facilitase su representación para poder atender a su reclamación.*

*8) El 01/08/19 el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España hizo llegar a BBVA la reclamación, Doc. 8, donde el Sr. A.A.A. solicitaba copia de los contratos de préstamo y tarjeta privada anteriormente citados. Además, solicitaba que BBVA no le volviera a enviar ningún tipo de comunicación comercial.*

*9) El 09/09/19 BBVA presentó escrito de alegaciones ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, Doc. 9, allanándose en cuanto a la baja como autorizado del contrato de tarjeta y en cuanto a la petición de no recibir publicidad.*

*10) El 19/09/19 BBVA presentó escrito de alegaciones ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, Doc. 10, ampliando la información facilitada en el escrito anterior, acreditando que el Sr. A.A.A. ya no figuraba como persona autorizada en el contrato de tarjeta y bloqueándose los datos personales del reclamante.*

*Tras analizar el caso concreto, en primer lugar, cabe poner de manifiesto que BBVA en ningún momento afirmó haber cancelado los datos del reclamante, sino que tal y como se comunicó a esta Agencia el 26/07/18 (doc. 2), BBVA procedió a paralizar el envío de publicidad al Sr. A.A.A. a través de SMS o cualquier otro medio. En este punto, es importante resaltar el hecho de que no se pueden cancelar los datos de una persona cuando mantenga algún tipo de relación contractual con BBVA, y hasta el 18/09/19 el reclamante figuraba como persona autorizada del contrato de Tarjeta Galerías Preciados.*

*Se informa a esta Agencia sobre lo ocurrido en relación con los contratos sobre los que el reclamante considera que BBVA no le ha facilitado las explicaciones oportunas:*

*En relación con la póliza de préstamo que el Sr. A.A.A. firmó con Argentaria, S.A. (actualmente BBVA), tal y como se informó a Banco de España (doc. 9), el contrato fue cancelado el 27/09/99. El artículo 30 del Código de Comercio establece que la documentación se tiene que conservar durante 6 años, (...)*



ya ha transcurrido el tiempo legalmente establecido de 10 años que también se prevé en el Art. 25 de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo para la conservación de documentación en que se formalicen las operaciones financieras. Por su parte, el artículo 1964 del Código Civil establece que este tipo de acciones prescriben a los 5 años desde que pueda exigirse el cumplimiento de la obligación.

En cuanto al contrato de Tarjeta Galerías Preciados, el Sr. A.A.A. figuraba como persona autorizada, por lo que únicamente el titular del contrato podría haber solicitado copia del mismo. No obstante, debido a que el reclamante no reconoce tener relación alguna con dicho contrato, el 18/09/19 BBVA procedió a darlo de baja como persona autorizada del contrato de tarjeta.

BBVA ha realizado las investigaciones oportunas en relación con la comunicación publicitaria recibida por el reclamante a través de e-mail, y ha comprobado que dicho envío publicitario se ha debido a un error que ha sido inmediatamente subsanado para que no vuelva a ocurrir. En consecuencia, ha quedado acreditado que BBVA accedió al derecho de oposición del reclamante en relación con el tratamiento de sus datos personales para evitar que en futuras ocasiones volviera a recibir comunicaciones comerciales por cualquier canal, al tiempo que se procedió a dar de baja los datos personales del Sr. A.A.A., accediendo, de este modo, a su derecho de supresión.

CUARTO: En el marco de las actuaciones practicadas en esta Agencia, en el expediente E/03410/18, la entidad reclamada informó, con fecha 26/07/18, entre otras, que:

“La incidencia que ha dado lugar a la solicitud de información a la que se está dando respuesta se debe a que se enviaron por error dos SMS con publicidad de BBVA al número de teléfono que consta en los sistemas internos de mi patrocinada a nombre de D. A.A.A. con posterioridad a la cancelación de todos los productos que tiene a su nombre con BBVA. Tras haber realizado las investigaciones oportunas, se ha detectado que el denunciante no es cliente de BBVA en la actualidad, por lo que la recepción de la publicidad a través de SMS no debería recibirse. Mi patrocinada ha procedido a subsanar dicho error, indicando que el denunciante no autoriza a BBVA en recibir publicidad a través de SMS ni de cualquier otro medio. Se informa que mi representada ya ha procedido a corregir el error mencionado para evitar que el número de teléfono del denunciante vuelva a recibir publicidad en futuras ocasiones (...).”

QUINTO: A la vista de los hechos reclamados, de conformidad con las evidencias de que se dispone, la Inspección de Datos de esta Agencia Española de Protección de Datos considera que la actuación de la entidad reclamada no cumple las condiciones que impone la normativa vigente, por lo que procede la apertura del presente procedimiento sancionador.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

I



De conformidad con lo establecido en el art. 43.1, párrafo segundo, de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI), es competente para iniciar y resolver este Procedimiento Sancionador, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

## II

En el presente caso, el reclamante denuncia que, tras la denuncia presentada ante esta Agencia, y que dio lugar al expediente E/03410/18, por el cual la entidad se comprometía a no enviar publicidad al reclamante, la entidad bancaria le sigue enviando publicidad.

En este sentido hay que destacar lo siguiente:

1º.- Con fecha 27/07/18, la entidad reclamada manifestó, en el marco del expediente E/03410/18, que: "La incidencia que ha dado lugar a la solicitud de información a la que se está dando respuesta se debe a que se enviaron por error dos SMS con publicidad de BBVA al número de teléfono que consta en los sistemas internos de mi patrocinada a nombre del reclamante con posterioridad a la cancelación de todos los productos que tiene a su nombre con BBVA. Tras haber realizado las investigaciones oportunas, se ha detectado que el denunciante no es cliente de BBVA en la actualidad, por lo que la recepción de la publicidad a través de SMS no debería recibirse. Mí patrocinada ha procedido a subsanar dicho error, indicando que el denunciante no autoriza a BBVA en recibir publicidad a través de SMS ni de cualquier otro medio. Se informa que mi representada ya ha procedido a corregir el error mencionado para evitar que el número de teléfono del denunciante vuelva a recibir publicidad",

2º.- Con fecha 29/01/19, el reclamante recibió escrito de la entidad bancaria, donde entre otras cosas, le manifestaba: "(...) Por todo lo aquí expuesto, no podemos determinar que el Banco haya actuado de forma incorrecta. No obstante, a la vista de sus manifestaciones entendemos que se opone a recibir publicidad de BBVA, por lo que le informamos que de conformidad con lo establecido en el art. 21 del RGPD, hemos procedido a adoptar las medidas oportunas y necesarias para impedir en lo sucesivo el envío de ningún tipo de publicidad de la Entidad".

3º.- Con fecha 04/07/19, el reclamante denuncia ante esta Agencia que la entidad bancaria BBVA ha vuelto a enviar publicidad a su correo electrónico.

4º.- Con fecha 25/10/19, la entidad reclamada manifiesta, en el marco del expediente E/08745/2019 abierto tras la nueva denuncia que: "(...) En tercer y último lugar, BBVA ha realizado las investigaciones oportunas en relación con la comunicación publicitaria recibida por el reclamante a través de e-mail, y ha comprobado que dicho envío publicitario se ha debido a un error que ha sido inmediatamente subsanado para que no vuelva a ocurrir (...)".

## III

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad reclamada, de una infracción del artículo 21.1 de la LSSI, que dispone 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.”*

*Por otra parte, el artículo 22.1 de la LSSI establece que:*

*“1. 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 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”.*

#### IV

*La citada infracción se encuentra tipificada como leve en el art. 38.4.d) de dicha norma, que califica como tal, “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.”*

*A tenor de lo establecido en el artículo 39.1. c) de la LSSI, las infracciones leves podrán sancionarse con multa de hasta 30.000 euros, estableciéndose los criterios para su graduación en el artículo 40 de la misma norma:*

*En relación con los criterios de graduación de las sanciones recogidos en el citado artículo 40 de la LSSI, tras las evidencias obtenidas, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que en este supuesto actúa como agravante:*

- *La existencia de intencionalidad, ya que el mensaje publicitario se ha remitido sin mediar la diligencia que le resulta exigible al reclamado para cerciorarse de la existencia de autorización previa y expresa del destinatario para ello, máxime cuando, al reclamado, como entidad habituada en el ejercicio de su actividad a la remisión de este tipo de envíos le resulta exigible un especial cuidado en orden a dar cumplimiento a los requisitos recogidos en el artículo 21 de dicha norma, (apartado a).*
- *Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, pues en julio de 2018 la entidad manifestó que realizaría las acciones oportunas para que el reclamante no volviera a recibir publicidad y un año después, el 04/07/19, la entidad bancaria volvió a enviarle publicidad, (apartado b).*
- *Volumen de facturación de la entidad infractora, (apartado f).*

*Paralelamente, se valoran como atenuantes los siguientes criterios:*

- *La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados al reclamante, (apartado d).*
- *Los beneficios obtenidos por la infracción, (apartado e).*

*Con arreglo a dichos criterios, se estima adecuado imponer al reclamado una sanción de 10.000 euros (diez mil euros).*

*Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,*

**SE ACUERDA:**

**INICIAR:** PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SL. (BBVA), con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del artículo 21.1 de la LSSI, tipificada como leve en el artículo 38.4.d) de dicha norma.

**NOMBRAR:** instructor a **D. B.B.B.** y, como secretaria, a **D<sup>a</sup> C.C.C.**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

**INCORPORAR:** al expediente sancionador, a efectos probatorios, la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación, los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos durante la fase de investigaciones.

**QUE:** a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la sanción que pudiera corresponder sería de multa de 10.000 euros (diez mil euros), sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.



***NOTIFICAR:** el presente acuerdo a la entidad BBVA, otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes.*

*Si en el plazo estipulado no efectuara alegaciones a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución, según lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP).*

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a 2.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 6.000 euros, resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.*

*Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a 2.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 6.000 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento.*

*La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 4.000 euros (cuatro mil euros).*

*En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*Si se optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente, deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta **nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000** abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa de reducción del importe a la que se acoge.*

*Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento en concordancia con la cantidad ingresada.*

*El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de inicio o, en su caso, del proyecto de acuerdo de inicio. Transcurrido ese plazo se producirá su caducidad y, en consecuencia, el archivo de actuaciones; de conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la LOPDGDD.*

*Por último, se señala que conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.*

*Mar España Martí*

*Directora de la Agencia Española de Protección de Datos >>*

SEGUNDO: En fecha 18/12/19, la entidad reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de 4000 euros, haciendo uso de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente, lo que implica el reconocimiento de la responsabilidad.

TERCERO: Del examen del acuerdo de inicio de procedimiento sancionador se desprende la existencia del error material que se describe a continuación:

1º.- En el mencionado acuerdo de inicio, en la página 7/9, donde dice:

“(…) Con arreglo a dichos criterios, se estima adecuado imponer al reclamado una sanción de 10.000 euros (diez mil euros).

Debe decir: Con arreglo a dichos criterios, se estima adecuado imponer al reclamado una sanción de 6.666,65 euros (seis mil seiscientos sesenta y seis con sesenta y cinco céntimos).

2º.- En el mencionado acuerdo de inicio, en la página 8/9, donde dice:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a 2.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 6.000 euros, resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción”

Debe decir:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a 1333,33 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 5333,32 euros, resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción”

3º.- En el mencionado acuerdo de inicio, en la página 8/9, donde dice:

“Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a 2.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 6.000 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento”.

Debe decir:

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a 1333,33 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 5333,32 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento”.

CUARTO: El pago realizado, dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento, conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el reconocimiento de responsabilidad en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

##### I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en el art. 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), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para sancionar las infracciones que se cometan contra dicho Reglamento.

##### II

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP), bajo la rúbrica “*Terminación en los procedimientos sancionadores*” dispone lo siguiente:

*“1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.*

*2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.*

*3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.*

De acuerdo con lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: RECTIFICAR los errores detectados en el citado acuerdo de inicio con nº de procedimiento PS/00400/2019, de fecha 29 de noviembre de 2019.

SEGUNDO: DECLARAR la terminación del procedimiento PS/00400/2019, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SL. (BBVA).

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, los interesados podrán interponer 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