



Procedimiento nº.: PS/00178/2015

**ASUNTO: Recurso de Reposición Nº RR/00814/2015**

Examinado el recurso de reposición interpuesto por la entidad **BANKIA, S.A.** contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el procedimiento sancionador, PS/00178/2015, y en base a los siguientes,

**HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 10 de septiembre de 2015, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el procedimiento sancionador, PS/00178/2015, en virtud de la cual se imponía a la entidad BANKIA, S.A., una sanción de 20.000 €, por la vulneración de lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), infracción tipificada como grave en el artículo 44.3.b), de conformidad con lo establecido en el artículo 45.2 y 4 de la citada Ley Orgánica.

Dicha resolución, que fue notificada al recurrente en fecha 17 de septiembre de 2015, fue dictada previa la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 127 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

**SEGUNDO:** Como hechos probados del citado procedimiento sancionador, PS/00178/2015, quedó constancia de los siguientes:

*<<PRIMERO: Con fecha 11/04/2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito del denunciante en el que declara:*

*<<TERCERO: Que manifiesta que nunca ha sido cliente ni ha tenido ningún tipo de relación con la Entidad BANKIA.*

*CUARTO: Que a finales del mes de febrero 2014, he recibido en mi domicilio particular, una carta de la entidad BANKIA acompañando una tarjeta VISA a mi nombre con fecha de caducidad 02/2019.*

*Que cuál fue mi sorpresa, que nunca he comunicado ningún dato bancario mío a la Entidad BANKIA y menos de otras entidades bancarias, ni he autorizado a la Entidad BANKIA para disponer y/o usar ningún número de cuenta de mi titularidad, puesto que nunca he tenido ningún tipo de operativa con ellos, siendo totalmente para mí y mi familia una entidad bancaria totalmente extraña y ajena.*

*QUINTO: A raíz de la remisión de dicha tarjeta VISA a mi casa, que tampoco he diligenciado, ni tampoco he activado, sin autorización alguna, sin aviso y con un comportamiento de abuso total por la entidad financiera han procedido a cargar en una cuenta bancaria a mi nombre y al de mi mujer de la ENTIDAD BANCO DE SANTANDER, SIN MI CONSENTIMIENTO unas cuotas de BANKIA MEDIOS DE PAGO por importe de 34.00 euros, correspondiente al mes de febrero 2014, y 34.77 euros correspondientes al mes de abril 2014. Ambos han sido devueltos por la entidad receptora por cuenta del cliente.*



*Nunca he sido cliente de BANKIA y a partir del mes de febrero 2014 me están enviando cartas de impago de cuotas de tarjeta mastercard esp. EMV y enviando documentación conforme RESUMEN DE FACTURACION POR CONTRATO MASTESCARD “, cuando nunca he firmado ningún contrato con dicha Entidad Bancaria ni nunca reitero, he tenido ningún contacto con ellos.*

*He acudido a la entidad Bankia y todo son problemas para que procedan a anular lo que por su cuenta han enviado , y que por su cuenta han dado de alta así como las cuotas de tarjeta que nunca he solicitado y lo que para mí es lo más importante: que han accedido a mis datos bancarios del Banco de Santander sin mi autorización , por lo que estoy en todo mi derecho de comunicar esta situación por el desamparo y la indefensión producida ante esta Agencia Catalana de protección de Datos a los efectos oportunos de denuncia.. Además estoy perdiendo tiempo y dinero, así como la situación de inseguridad jurídica producida por unos señores que nada tengo que ver con ellos, y que ellos sí que están disponiendo de mis datos bancarios, mis saldos y cargando gastos que no responden a ningún tipo de contrato a mis cuentas bancarias, debiendo estar alerta para que se devuelvan todos los recibos que dicha entidad de forma impropcedente está remitiendo para su cargo.*

*Además debo informar que he recibido en mi domicilio particular carta de aviso de remisión judicial si no abono los cargos que proceden a mi cuenta bancaria, situación esta que no voy a permitir.>>*

SEGUNDO: *En los sistemas de BANKIA consta el denunciante como titular de una tarjeta de crédito “TE CUIDAMOS CDTO”, con numeración **B.B.B.** con fecha de alta 26/11/2006, renovada en dos ocasiones, la primera con fecha 07/02/2012, con denominación “Mastercard Esp EMV”, y numeración **A.A.A.**, y la segunda con fecha 11/02/2014, con denominación “Crédito Part Espec” y numeración **C.C.C.** (folios 6, 14-15, 21-22)*

TERCERO: *BANKIA no ha acreditado la contratación por el denunciante de la citada tarjeta “TE CUIDAMOS CDTO”, con numeración **B.B.B.** (folio 14)*

CUARTO: *En los sistemas de BANKIA consta una deuda de fecha 01/03/2014 por importe de 41,21 € asociada a dicha tarjeta, deuda que fue cancelada así como las tarjetas en fecha 24/11/2014 (folios 7-10)*

QUINTO: *En fecha 04/04/2014 BANKIA tuvo conocimiento de la reclamación formulada por escrito por la denunciante ante el departamento de atención a clientes en la cual ponía de manifiesto la emisión de una tarjeta de crédito y el cargo en su cuenta bancaria de gastos sin su autorización. En fecha 08/04/2014 BANKIA respondió informando que la oficina correspondiente de la entidad procedería a regularizar el saldo existente y a cancelar la tarjeta, asumiendo el importe deudor (folios 16, 20) >>*

TERCERO: *BANKIA, S.A. ha presentado en fecha 16 de octubre de 2015, en esta Agencia Española de Protección de Datos, recurso de reposición fundamentándolo, básicamente, en la existencia de una actuación diligente en la regularización de la infracción cometida por lo que solicita la reducción de la multa impuesta a la cuantía mínima de las infracciones leves.*

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**



I

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto 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 (en lo sucesivo LRJPAC).

II

En relación con las manifestaciones efectuadas por BANKIA, S.A., reiterándose básicamente, en su actuación diligente en la resolución de los hechos denunciados, debe señalarse que ésta cuestión ya fue analizada y desestimada en el Fundamento de Derecho V, de la Resolución recurrida, tal como se transcribe a continuación:

<<V

*El artículo 45 de la LOPD, en la redacción dada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, establece, en sus apartados 1 a 5, lo siguiente:*

- “1. Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 900 a 40.000 euros.*
- 2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros.*
- 3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 300.001 a 600.000 euros.*
- 4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:*
  - a) El carácter continuado de la infracción.*
  - b) El volumen de los tratamientos efectuados.*
  - c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.*
  - d) El volumen de negocio o actividad del infractor.*
  - e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
  - f) El grado de intencionalidad.*
  - g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.*
  - h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.*
  - i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.*
  - j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.*

*5. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*



a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo.

b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.

c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.

d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.

e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.

Conviene recordar que desde el punto de vista material, la culpabilidad consiste en la capacidad que tiene el sujeto obligado para obrar de modo distinto y, por tanto, de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Por tanto, lo relevante es la diligencia desplegada en la acción por el sujeto, lo que excluye la imposición de una sanción, únicamente en base al mero resultado, es decir al principio de responsabilidad objetiva.

No obstante lo anterior, la Sentencia de la Audiencia Nacional dictada el 21 de septiembre de 2005, Recurso 937/2003, establece que “Además, en cuanto a la aplicación del principio de culpabilidad resulta que (siguiendo el criterio de esta Sala en otras Sentencias como la de fecha 21 de enero de 2004 dictada en el recurso 113/2001) que la comisión de la infracción prevista en el art. 77.3 d) puede ser tanto dolosa como culposa. Y en este sentido, si el error es muestra de una falta de diligencia, el tipo es aplicable, pues aunque en materia sancionadora rige el principio de culpabilidad, como se infiere de la simple lectura del art. 130 de la Ley 30/1992, lo cierto es que la expresión “simple inobservancia” permite la imposición de la sanción, sin duda en supuestos doloso, y asimismo en supuestos culposos, bastando la inobservancia del deber de cuidado”.

En lo que respecta a la falta de perjuicios causados al denunciante, la Audiencia Nacional, en Sentencia de 19/10/2005, declara que “Los perjuicios directamente causados o beneficios obtenidos por la entidad recurrente son circunstancias que no admiten ser incluidas dentro de los que deben ser objeto de valoración al amparo de lo previsto por el artículo 45 de la LO 15/1999”.

BANKIA reconoce su responsabilidad en los hechos imputados por lo que cabe la aplicación de lo dispuesto en el artículo 45.5 de la LOPD, por lo que procede imponer una multa cuyo importe se encuentre entre 900 € y 40.000 € en aplicación de lo previsto en el apartado 5 del citado artículo 45, al tener la infracción imputada la consideración de grave, pero sancionarse con arreglo a los importes de las sanciones leves (art. 45.1 LOPD).

En el presente caso, teniendo en consideración los criterios de graduación de las sanciones establecidos en el artículo 45.4, y en particular que BANKIA anuló los cargos y la tarjetas en fecha 24/11/2014 tras la reclamación efectuada por el denunciante en fecha 04/04/2014, por lo que no cabe aplicar la atenuante de “regularización diligente” (apartado b artículo 45.5 de la LOPD), procede imponer a dicha entidad una multa de 20.000 € por la infracción del artículo 6.1 de la LOPD.>>



### III

Por lo tanto, en el presente recurso de reposición, BANKIA, S.A. no ha aportado nuevos hechos o argumentos jurídicos que permitan reconsiderar la validez de la resolución impugnada.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

**PRIMERO: DESESTIMAR** el recurso de reposición interpuesto por **BANKIA, S.A.** contra la Resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 10 de septiembre de 2015, en el procedimiento sancionador PS/00178/2015.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente resolución a la entidad **BANKIA, S.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, se podrá interponer 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 Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, 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 del referido texto legal.

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