

- **Expediente N°: EXP202200471**

RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO  
VOLUNTARIO

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 15 de septiembre de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** (en adelante, la parte reclamada), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

**Expediente N.º: EXP202200471**

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 15 de noviembre de 2021 interpuso denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. con NIF A48265169 (en adelante BBVA). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

Manifiesta que solicitó a la entidad reclamada un certificado de titularidad de su cuenta, a través de la APP de dicha entidad, recibiendo, por la misma vía, en fecha 26 de octubre de 2021, copia de un contrato de terceras personas. Tras comunicar a la entidad la incidencia y su preocupación por la protección de sus datos, recibe respuesta, en fecha 26 de octubre de 2021, indicando lo siguiente:

*"Me disculpo en nombre de mi compañera, ha sido un error operacional. Sus datos están protegidos."*

El reclamante traslada a la entidad reclamada que sigue teniendo acceso al documento con datos de terceros, el cual sigue disponible a través del chat de contacto con la entidad reclamada y manifiesta que dicha entidad le indica que, informáticamente, no es posible la eliminación de dicho documento.

Junto a la notificación se aporta:

-Contrato relativo a dos titulares distintos del reclamante, de fecha 26 de octubre de 2021.

-Conversaciones mantenidas con empleados del equipo gestor de la entidad reclamada (en fechas 25 y 26 de octubre y 11 de noviembre de 2021) acerca de la solicitud del certificado de titularidad, del contrato recibido relativo a terceras personas, del error operacional. comunicación del reclamante informando que sigue teniendo acceso al contrato de terceros a través de dicho canal y respuesta de una gestora de la entidad reclamada, de fecha 11 de noviembre de 2021, indicando que adjunta escrito del banco al respecto, así como respuesta del reclamante mostrando su disconformidad con la contestación recibida y la falta de respeto por la protección de datos, añadiendo que continúa teniendo acceso al documento controvertido.

**SEGUNDO:** De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación al BBVA para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 18/01/2022, como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 21/02/2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:

*“La incidencia que ha dado lugar a la solicitud de información se debe a que el reclamante manifiesta que solicitó a la entidad reclamada un certificado de titularidad de su cuenta, a través de la APP de dicha entidad, recibiendo, por la misma vía, en fecha 26 de octubre de 2021, copia de un contrato de terceras personas.*

*La herramienta “Mis Conversaciones” facilita el contacto del cliente con su gestor comercial, permitiendo adjuntar y enviar documentación. Es un canal seguro (entorno logado) y eficiente que proporciona el acceso al histórico de las conversaciones, con la finalidad de garantizar la transparencia y trazabilidad de todas las operaciones.*

*Es cierto que el gestor del equipo contigo BBVA cometió un error puntual y humano al adjuntar en su comunicación electrónica un contrato diferente al que firmó el **Sr. A.A.A.** y que se trata de un hecho aislado, no teniéndose constancia de otras reclamaciones por parte de las personas afectadas. BBVA lamenta el error e informa a esta Agencia que, en el mismo momento en que el reclamante se puso en contacto con el gestor para advertir del error, se disculpó por ello, no pudiendo hacer más que volver a reiterar sus disculpas por escrito, el 11/11/2021, donde también le solicitaba que eliminara o borrara el documento adjunto.*

*BBVA ha eliminado el acceso por parte del cliente al archivo del contrato. Si bien se conserva la conversación entre el gestor y el cliente, el enlace al archivo se ha eliminado de tal forma que este no puede acceder a la descarga/ visualización del documento”.*

**TERCERO:** Con fecha 11 de febrero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Documento con encabezado que referencia al reclamado y título “Certificado de titularidad”. Contiene una conversación supuestamente mantenida entre el reclamante y una persona perteneciente al “equipo de tu gestor” del reclamado. En ella la persona del equipo gestor cita, en mensaje fechado el 26 de octubre de 2021, que adjunta el contrato de la cuenta. A este mensaje, el reclamando responde señalando que el documento refiere datos de terceros. Se le indica que ha sido un “error operacional”. En el último mensaje contenido en el documento, de fecha 11 de noviembre de 2021, el reclamado advierte que continúa teniendo acceso al certificado con datos personales de los terceros.
- Contrato de apertura de una cuenta (“Contrato Cuenta Elección”) en el reclamado de fecha el 26 de octubre de 2021 en el que figuran como titulares dos terceros distintos del reclamante. Además de las condiciones del contrato, éste incluye las siguientes categorías de datos personales de los terceros: nombre, apellidos, NIF, domicilio, código IBAN de la cuenta bancaria.

#### ENTIDADES INVESTIGADAS

Durante las presentes actuaciones se han investigado las siguientes entidades:

- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. con NIF A48265169 con domicilio en CIUDAD BBVA C/ AZUL 4, EDIF. LA VELA, 7ª PLANTA - 28050 MADRID (MADRID)

#### RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Además de la documentación aludida en el apartado de antecedentes, se recoge información de las siguientes fuentes:

- Escrito procedente del reclamado y registrado de entrada en la AEPD (números O00007128e2200008077 y O00007128e2200008078) con fecha de 21 de febrero de 2022 (Escrito1).

#### Contexto de los hechos

Manifiesta en el Escrito1 el reclamado que la aplicación de la entidad dispone de una sección, “*Mis Conversaciones*”, que permite interactuar al cliente con su gestor comercial. Señala que el acceso a esta parte es seguro (“*entorno logado*”) y proporciona el acceso al histórico de las conversaciones “*con el fin de garantizar la transparencia y trazabilidad de todas las operaciones*”.

Expone el reclamado en el Escrito1 que los hechos descritos en la reclamación fueron consecuencia de un error “*puntual y humano*” del gestor al adjuntar en la comunicación con el reclamante el contrato de terceros. Añade que “*se trata de un hecho aislado, no teniéndose constancia de otras reclamaciones por parte de las personas afectadas*”.

#### Reacción al incidente

Manifiesta el reclamado en el Escrito1 haber eliminado la posibilidad de acceder al contrato de terceros por parte del reclamante. Al respecto señala que “*si bien se*

conserva la conversación entre el gestor y el cliente, el enlace al archivo se ha eliminado de tal forma que este no puede acceder a la descarga/ visualización del documento.” Para evidenciarlo adjunta los siguientes:

- El documento número 3, impresión de pantalla de la conversación en la que se filtró el documento objeto de controversia (tomada el 16 de febrero de 2022 según referencia la fecha del equipo en la propia impresión), que incluye el enlace al contrato. Según manifiesta el reclamado este pantallazo refleja la situación previa a la retirada.
- El documento número 4, impresión de pantalla de la conversación en la que se filtró el documento objeto de controversia (tomada el 21 de febrero de 2022 según referencia la fecha del equipo en la propia impresión), que no incluye el enlace al contrato. Según manifiesta el reclamado este pantallazo refleja la situación posterior a la retirada.

El reclamado facilita además información sobre las comunicaciones dirigidas al reclamante en relación con estos hechos:

- El documento número 2 adjunto al Escrito1 es una comunicación dirigida por el reclamado al reclamante (sin fecha, si bien en el Escrito1 expresa que fue enviada el 11 de noviembre de 2021) que incluye lo siguiente:

*“Nos dirigimos a usted con relación a la incidencia que se produjo el pasado día 26 de octubre, en la que le remitimos por equivocación una documentación que no se correspondía con la de su titularidad.*

*Ante todo, quisiéramos trasladarle nuestras disculpas advirtiéndole de que se trató de una situación puntual ocasionada por un factor humano.*

*Si bien, tenemos que advertir que al tratarse de información confidencial sometida especialmente a secreto profesional, su divulgación, reproducción o distribución está prohibida por lo que al haber recibido la información por error debe de saber que su lectura, copia y uso están prohibidos agradeciéndole que proceda a su destrucción.”*

- El documento número 1 adjunto al Escrito1 es una comunicación dirigida por el reclamado al reclamante el día 14 de febrero de 2022 que incluye lo siguiente:

*“El objeto de su reclamación, expuesto en su comunicación, es manifestar su contrariedad por haber recibido a través de la APP de BBVA la copia del contrato de cuenta de un tercero, en lugar de la suya propia.*

*Le informamos que esto se debió a que el empleado con quien chateó previamente y a quien Vd. solicitó dicho envío, se confundió de fichero y subió el de otro cliente.*

*Lamentamos mucho lo sucedido y la oficina ya ha tomado medidas con el personal para evitar confusiones de estas características.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto

en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

## II

El artículo 4 apartado 12 del RGPD define, de un modo amplio, las "violaciones de seguridad de los datos personales" (en adelante brecha de seguridad) como "todas aquellas violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos."

En el presente caso, consta una brecha de seguridad de datos personales en las circunstancias arriba indicadas, categorizada como una brecha de confidencialidad, al haberse facilitado a la parte reclamante un contrato en el que constan datos personales de una tercera persona.

Hay que señalar que la identificación de una brecha de seguridad no implica la imposición de una sanción de forma directa por esta Agencia, ya que es necesario analizar la diligencia de responsables y encargados y las medidas de seguridad aplicadas.

Dentro de los principios del tratamiento previstos en el artículo 5 del RGPD, la integridad y confidencialidad de los datos personales se garantiza en el apartado 1.f) del artículo 5 del RGPD. Por su parte, la seguridad de los datos personales viene regulada en los artículos 32, 33 y 34 del RGPD, que reglamentan la seguridad del tratamiento, la notificación de una violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control, así como la comunicación al interesado, respectivamente.

## III

El artículo 5.1.f) "*Principios relativos al tratamiento*" del RGPD establece:

*"1. Los datos personales serán:  
(...)*

*f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).*"

En el presente caso, consta que los datos personales de un cliente del BBVA, obrantes en su base de datos, fueron indebidamente expuestos a la parte reclamante cuando solicitó acceso a su propio contrato, puesto que se le facilitó un enlace a través del cual, en lugar de acceder a su propio contrato, accedió al de otra persona.

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en este acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción, imputable a BBVA, por vulneración del artículo 5.1.f) del RGPD.

## IV

De confirmarse, la citada infracción del artículo 5.1.f) del RGPD podría suponer la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 83.5 del RGPD que bajo la rúbrica *“Condiciones generales para la imposición de multas administrativas”* dispone:

*“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:*

*a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9; (...)”*

A este respecto, la LOPDGDD, en su artículo 71 *“Infracciones”* establece que *“Constituyen infracciones los actos y conductas a las que se refieren los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679, así como las que resulten contrarias a la presente ley orgánica”*.

A efectos del plazo de prescripción, el artículo 72 *“Infracciones consideradas muy graves”* de la LOPDGDD indica:

*“1. En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

*a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679. (...)”*

## V

A efectos de decidir sobre la imposición de una multa administrativa y su cuantía, de conformidad con las evidencias de que se dispone en el presente momento de acuerdo de inicio de procedimiento sancionador, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que la infracción en cuestión es grave a los efectos del RGPD y que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD:

Como agravantes:

-El grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32. Art. 83.2.d).

BBVA, como responsable del tratamiento, tiene que implementar medidas adecuadas para evitar la exposición de datos personales a terceros no autorizados. Dado que en el presente caso se ha producido una brecha de confidencialidad, que no fue corregida hasta al menos el 16 de febrero de 2022, cabe suponer que no se habían adoptado medidas apropiadas.



Asimismo, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el apartado 2 del artículo 76 “*Sanciones y medidas correctivas*” de la LOPDGDD:

Como agravantes:

-La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales. (Art. 76.2.b).

La actividad de BBVA, entidad financiera, y el elevado número de clientes con el que cuenta, conlleva el manejo de un gran número de datos personales. Ello implica que tienen experiencia suficiente y deberían contar con el adecuado conocimiento para el tratamiento de dichos datos.

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD y el artículo 76.2 de la LOPDGDD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en el artículo 5.1.f) del RGPD, permite fijar inicialmente una sanción de 50.000 € (cincuenta mil euros).

## VI

El Artículo 32 “*Seguridad del tratamiento*” del RGPD establece:

*“1. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:*

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;*
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;*
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;*
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.*

*2. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.*

*3. La adhesión a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 1 del presente artículo.*

*4. El responsable y el encargado del tratamiento tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del responsable o del encargado y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo*

*instrucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros”.*

En el presente caso, en el momento de producirse la brecha, BBVA no contaba con medidas adecuadas, técnicas y organizativas, para impedir que se diera la circunstancia de poner a disposición de una persona un enlace que daba acceso al contrato de un tercero, dejando así expuestos los datos personales del cliente desde el 21 de octubre de 2021 hasta al menos el 16 de febrero de 2022.

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en este acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción, imputable a BBVA, por vulneración del artículo 32 del RGPD.

## VII

De confirmarse, la citada infracción del artículo 32 del RGPD podría suponer la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 83.4 del RGPD que bajo la rúbrica “*Condiciones generales para la imposición de multas administrativas*” dispone:

*“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 10 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 2 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:*

*a) las obligaciones del responsable y del encargado a tenor de los artículos 8, 11, 25 a 39, 42 y 43; (...)*”

A este respecto, la LOPDGDD, en su artículo 71 “*Infracciones*” establece que “*Constituyen infracciones los actos y conductas a las que se refieren los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679, así como las que resulten contrarias a la presente ley orgánica*”.

A efectos del plazo de prescripción, el artículo 73 “*Infracciones consideradas graves*” de la LOPDGDD indica:

*“En función de lo que establece el artículo 83.4 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran graves y prescribirán a los dos años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

*(...)*

*f) La falta de adopción de aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento, en los términos exigidos por el artículo 32.1 del Reglamento (UE) 2016/679.*

*(...)*



## VIII

A efectos de decidir sobre la imposición de una multa administrativa y su cuantía, de conformidad con las evidencias de que se dispone en el presente momento de acuerdo de inicio de procedimiento sancionador, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que la infracción en cuestión es grave a los efectos del RGPD y que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD:

Asimismo, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el apartado 2 del artículo 76 “*Sanciones y medidas correctivas*” de la LOPDGDD:

Como agravantes:

-La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales. (Art. 76.2.b).

La actividad de BBVA, entidad financiera, y el elevado número de clientes con el que cuenta, conlleva el manejo de un gran número de datos personales. Ello implica que tienen experiencia suficiente y deberían contar con el adecuado conocimiento para el tratamiento de dichos datos.

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD y el artículo 76.2 de la LOPDGDD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en el artículo 32 del RGPD, permite fijar inicialmente una sanción de 30.000€ (treinta mil euros).

## IX

Entre los poderes correctivos que dispone el artículo 58 “*Poderes*” del RGPD, en el apartado 2.d) se establece que cada autoridad de control podrá “*ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado...*”.

La Agencia Española de Protección de Datos en la resolución que ponga fin al presente procedimiento podrá ordenar la adopción de medidas, según lo establecido en el artículo 58.2.d) del RGPD y de conformidad con lo que se derive de la instrucción del procedimiento, si fuera preciso, de manera adicional a sancionar con una multa.

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

**PRIMERO:** INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169, por la presunta infracción del Artículo 5.1.f) del RGPD tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD.

INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169, por la presunta infracción del Artículo 32 del RGPD tipificada en el Artículo 83.4 del RGPD.

SEGUNDO: NOMBRAR como instructor a **R.R.R.** y, como secretario, a **S.S.S.**, 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).

TERCERO: INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos probatorios, la reclamación interpuesta por la parte reclamante y su documentación, así como los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos en las actuaciones previas al inicio del presente procedimiento sancionador.

CUARTO: 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:

- Por la supuesta infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 de dicha norma, multa administrativa de cuantía 50.000,00 euros
- Por la supuesta infracción del artículo 32 del RGPD, tipificada en el artículo 83.4 de dicha norma, multa administrativa de cuantía 30.000,00 euros

QUINTO: NOTIFICAR el presente acuerdo a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169, otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes. En su escrito de alegaciones deberá facilitar su NIF y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento.

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, 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. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 64.000,00 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 la reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 64.000,00 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 48.000,00 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.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente (64.000,00 euros o 48.000,00 euros), 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 la entidad bancaria 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.

935-110422

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

&gt;&gt;

**SEGUNDO:** En fecha 23 de septiembre de 2022, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **48000 euros** haciendo uso de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente, lo que implica el reconocimiento de la responsabilidad.

**TERCERO:** 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

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679

(Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

## 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:** DECLARAR la terminación del procedimiento **EXP202200471**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**

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.

936-040822

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