

- **Procedimiento N°: PS/00242/2021**

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 9 de septiembre de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a Vodafone Servicios, S.L.U. con NIF B87539284, S.L.U. con NIF B87539284 que a continuación se transcribe:

<<Procedimiento n°: PS/00242/2021

ANTECEDENTES

PRIMERO: Dña. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 8 de febrero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra Vodafone Servicios, S.L.U. con NIF B87539284 (en adelante, la parte reclamada).

La reclamante manifiesta que ha estado recibiendo avisos de disponibilidad de facturas y cargos en su cuenta bancaria en pago de unos servicios de Vodafone cuya titularidad pertenece a un tercero. Asimismo, la reclamante manifiesta que ha estado recibiendo llamadas por par parte de la entidad de recobro Bureau Veritas, solicitando el pago de una deuda generada por la devolución de los recibos cargados en su cuenta bancaria y que pertenecen a los servicios dados de alta en Vodafone y no reconocidos por la reclamante.

Aporta la siguiente documentación:

- Reclamación formulada ante la parte reclamada del día 17 de noviembre de 2020 y burofax de fecha 3 de febrero de 2021.
- Facturas emitidas por la parte reclamada desde el día 8 de junio de 2020 hasta el 9 de enero de 2021 por dos líneas móviles y cuotas de dos terminales.
- Impresión de pantalla de la aplicación de su entidad bancaria que refleja el giro de las citadas facturas. Así como devolución de las mismas.
- Denuncia interpuesta ante la comisaría de la Policía Nacional sita en Cádiz de fecha 20 de octubre de 2020 por los referidos hechos.

SEGUNDO: Con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó a la parte reclamada el 9 de marzo de 2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.4 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD), en las actuaciones con referencia E/02727/2021. La notificación se realiza electrónicamente, y figura entregada el día 15 de marzo de 2021.

TERCERO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), en fecha 17 de mayo de 2021 se firma el acuerdo de admisión a trámite de la reclamación.

CUARTO: Al trasladar la reclamación a la parte reclamada, presentó escrito el día 25 de junio de 2021, manifestando que procedió a investigar los hechos denunciados y declaró como fraudulenta la incidencia reclamada, encontrándose, en la actualidad, anulada la deuda y habiendo adoptado medidas de seguridad el ID de la parte reclamante para evitar que se puedan generar más facturas y reclamaciones de pago de deuda a nombre de la reclamante.

Por otra parte, exponen que han procedido a enviar carta a la parte reclamante informándole sobre las gestiones realizadas y le piden disculpas por los hechos acontecidos. Adjuntan como documento número 1, copia de la carta remitida a la parte reclamante.

Añaden, que han podido constatar que no existe ningún ID de cliente en los sistemas de Vodafone bajo la titularidad de la parte reclamante o vinculado a su N.I.F. No obstante, han podido verificar que su cuenta bancaria y su correo electrónico constaban en los contratos formalizados en las fechas 27 y 29 de mayo de 2020 por un tercer cliente de Vodafone y en el ID de cliente regenerado a consecuencia de la ejecución de los mismo. Adjuntan como documento número 2 ambos contratos, así como el resumen de compra.

Por otro lado, manifiestan que han bloqueado el ID de cliente afectado. Asimismo, ha eliminado la dirección de correo electrónico de la parte reclamante como dirección de contacto de dicho ID de cliente y ha eliminado sus datos bancarios. En este sentido ha sustituido en el ID de cliente afectado el pago mediante domiciliación por el pago por transferencia para así asegurar a la reclamante que no pueda recibir ningún cargo en el futuro en su cuenta bancaria ni ninguna notificación de aviso de facturas. Por último, ha procedido a anular la deuda que se le reclamaba a la parte reclamante y ha comprobado que la reclamante no se encuentra inscrita en ningún fichero de solvencia patrimonial negativa.

Aportan como documento número 3, las medidas de seguridad aplicadas por la parte reclamada, siendo su última modificación llevada a cabo el 21 de noviembre de 2019.

### 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 los arts. 47 y 48.1 de la LOPDPGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.*

## II

*Los hechos expuestos pueden suponer por parte de la parte reclamada, la comisión de una infracción del artículo 6.1 del RGPD que establece los supuestos que permiten considerar lícito el tratamiento de datos personales.*

*El artículo 6 del RGPD, "Licitud del tratamiento", detalla en su apartado 1 los supuestos en los que el tratamiento de datos de terceros es considerado lícito:*

*"1. El tratamiento sólo será lícito si cumple al menos una de las siguientes condiciones:*

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- (...)"*

*La infracción de la que se responsabiliza a la entidad reclamada se encuentra tipificada en el artículo 83 del RGPD que, bajo la rúbrica "Condiciones generales para la imposición de multas administrativas", señala:*

*"5. 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."*

*La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) en su artículo 72, bajo la rúbrica "Infracciones consideradas muy graves" dispone:*

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

*(...)*

- a) El tratamiento de datos personales sin que concurra alguna de las condiciones de licitud del tratamiento establecidas en el artículo 6 del*

*Reglamento (UE)2016/679."*

*La documentación que obra en el expediente ofrece evidencias de que la reclamada, vulneró el artículo 6.1 del RGPD, toda vez que realizó el tratamiento de los datos personales de la parte reclamante sin que tuviese ninguna legitimación para ello.*

*Los datos personales de la parte reclamante fueron incorporados a los sistemas de información de la compañía, sin que haya acreditado que hubiera contratado legítimamente, dispusiera de legitimación para la recogida y el tratamiento posterior de sus datos personales, o existiese alguna otra causa que hiciese lícito el tratamiento efectuado.*

*En base a lo anteriormente expuesto, en el caso analizado, queda en entredicho la diligencia empleada por parte de la reclamada para identificar a la persona que realizó la contratación en nombre de la parte reclamante.*

*Pues bien, resulta acreditado tal como reconoce la parte reclamada en su escrito de contestación a esta Agencia de fecha 25 de junio de 2021, que se produjo una contratación fraudulenta.*

*Se ha podido constatar, que los contratos formalizados en las fechas 27 y 29 de mayo de 2020, en el apartado de los datos de facturación, constan los datos de la parte reclamante, es decir: DNI, nombre, apellidos, correo electrónico y su cuenta bancaria. Sin embargo, no aparecen firmados.*

*Así pues, la reclamada, no verificó la personalidad del supuesto contratante, no tomó las cautelas necesarias para que estos hechos no se produjeran.*

*De conformidad con las evidencias de las que se dispone en este momento procesal y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, se estima que la conducta de la parte reclamada podría vulnerar el artículo 6.1 del RGPD pudiendo ser constitutiva de la infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del citado Reglamento 2016/679.*

*En definitiva, la reclamada no ha aportado documento o elemento probatorio alguno que evidencie que la entidad, ante tal situación, hubiera desplegado la diligencia mínima exigible para verificar que efectivamente su interlocutora era la que afirmaba ostentar.*

*El respeto al principio de licitud que está en la esencia del derecho fundamental de protección de datos de carácter personal exige que conste acreditado que la responsable del tratamiento desplegó la diligencia imprescindible para acreditar ese extremo. De no actuar así -y de no exigirlo así esta Agencia, a quien le incumbe velar por el cumplimiento de la normativa reguladora del derecho de protección de datos de carácter personal- el resultado sería vaciar de contenido el principio de licitud.*

*En ese sentido el Considerando 40 del RGPD señala:*

*“(40) Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento del interesado o sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho, ya sea en el presente Reglamento o en virtud de otro Derecho de la Unión o de los Estados miembros a que se refiera el presente Reglamento, incluida la necesidad de cumplir la obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o la necesidad de ejecutar un contrato en el que sea parte el interesado o con objeto de tomar medidas a instancia del interesado con anterioridad a la conclusión de un contrato.”*

### III

*La determinación de la sanción que procede imponer en el presente caso exige observar las previsiones de los artículos 83.1 y 2 del RGPD, preceptos que, respectivamente, disponen lo siguiente:*

*“1. Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

*“2. Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

*a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido;*

*b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*

*c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*

*d) 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;*

*e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*

*f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*

*g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*

*h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*

*i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*

*j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

*Dentro de este apartado, la LOPDGDD contempla en su artículo 76, titulado “Sanciones y medidas correctivas”:*

*“1. Las sanciones previstas en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 se aplicarán teniendo en cuenta los criterios de graduación establecidos en el apartado 2 del citado artículo.*

*2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta:*

*a) El carácter continuado de la infracción.*

*b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*

*c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*

*d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción.*

*e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*

*f) La afectación a los derechos de los menores.*

*g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*

*h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.*

*3. Será posible, complementaria o alternativamente, la adopción, cuando proceda, de las restantes medidas correctivas a las que se refiere el artículo 83.2 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

*De acuerdo con los preceptos transcritos, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa a imponer a la entidad reclamada como responsable de una infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD y 72.1 b) de la LOPDGDD, en una valoración inicial, se estiman concurrentes en el presente caso los siguientes factores:*

*En calidad de atenuantes:*

*- De forma inmediata procedió a anular la deuda y a bloquear el ID de cliente*



*afectado, eliminar el correo electrónico de la parte reclamante como dirección de contacto de dicho ID de cliente y eliminó sus datos bancario (artículo 83.2.c, RGPD).*

*En calidad de agravantes:*

- *Que los hechos objeto de la reclamación son imputables a una falta de diligencia de la parte reclamada (artículo 83.2.b, RGPD).*
- *La evidente vinculación entre la actividad empresarial de la reclamada y el tratamiento de datos personales de clientes o de terceros (artículo 83.2.k, del RGPD en relación con el artículo 76.2.b, de la LOPDGDD)*

*Procede graduar la sanción a imponer a la reclamada y fijarla en la cuantía de 50.000 € por la infracción del artículo 83.5 a) RGPD y 72.1b) de la LOPDGDD.*

*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 VODAFONE SERVICIOS, S.L.U. con NIF B87539284, por la presunta infracción del artículo 6.1) tipificada en el artículo 83.5.a) del citado RGPD.

**SEGUNDO:** NOMBRAR como instructor a D. **B.B.B.** y como secretaria a Dña. **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).

**TERCERO:** 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.

**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 infracción del artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 a) del RGPD la sanción que correspondería sería una multa por un importe de 50.000 euros (cincuenta mil euros) sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

**QUINTO:** NOTIFICAR el presente acuerdo a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 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, 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% por la sanción que procede imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a diez mil euros (10.000 €). Con la aplicación de esta reducción, el importe la sanción quedaría establecida en cuarenta mil euros (40.000€), 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 LPACAP, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a diez mil euros (10.000 €), por la infracción imputada. Con la aplicación de esta reducción, el importe de la sanción quedaría establecido en cuarenta mil euros (40.000 €) 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 treinta mil euros (30.000 €).*

*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, 40.000 euros o 30.000 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 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: Consta que notificado el Acuerdo de Inicio el 13 de septiembre de 2021, procedieron el 30 de septiembre de 2021 al pago de la sanción en la cuantía de 40.000 euros haciendo uso de la reducción prevista en el Acuerdo de Inicio, manifestando: *“Que Vodafone ha ordenado el pago de 40.000€ correspondientes a la infracción inicialmente prevista, menos el 20% por la reducción de la cuantía al pagar en el periodo voluntario y en este acto desiste y renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa en lo relativo a este supuesto de hecho, de conformidad a lo establecido en el art. 85 de la LPACAP”.*

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, 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 los arts. 47 y 48.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

### 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 PS/00242/2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VODAFONE SERVICIOS, S.L.U. con NIF B87539284.

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 AEPD, P.O. la Subdirectora General de Inspección de Datos, Olga Pérez Sanjuán, Resolución 4/10/2021