

- Expediente N.º: EXP202311522

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de junio de 2023, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra SYNERGYM HOLDING, S.L., con NIF B93293579 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que está recibiendo comunicaciones comerciales pese a haberse opuesto a la recepción de estos correos.

Aporta las comunicaciones comerciales siguientes recibidas y su contestación, oponiéndose a recibir más comunicaciones de este tipo:

- 13 de julio de 2020: Promoción límite 48 horas (correo enviado por el reclamado).
- 14 de julio de 2020: El reclamante indica, en correo de respuesta, que no ha dado consentimiento para envío comunicaciones comerciales, avisando de que les denunciará a la Agencia Española de Protección de Datos.
- 27 de agosto de 2020: Di adiós a los excesos del verano (correo enviado por el reclamado).
- 28 de agosto de 2020: El reclamante indica, en correo de respuesta, que no ha dado consentimiento inequívoco para envío comunicaciones comerciales, avisando nuevamente de que les denunciará a la Agencia Española de Protección de Datos.
- 31 de agosto de 2020: Correo remitido por el reclamado: *“Ya hemos procedido a darle de baja de todas las comunicaciones comerciales. Lamentamos las molestias. En caso de recibir algún tipo de comunicación ruego se ponga en contacto conmigo nuevamente”*.
- 15 de junio de 2023: Correo enviado por el reclamado: Descárgate nuestra app. En el correo se explica que a través de la app se pueden disfrutar de 500 vídeos de entrenamiento; auto pesaje; planes de entrenamiento y rutinas; reserva de clases dirigidas; y retos únicos y divertidos.

- 15 de junio de 2023: respuesta del reclamante insistiendo en que no tienen consentimiento para el envío de publicidad e insistiendo en que si recibe otro correo lo denunciara a la AEPD.
- 15 de junio de 2023: Correo enviado por el reclamado: *"Lamentamos su malestar, en primer lugar, queremos informarle que el correo que nos muestra en el hilo es para que pueda registrarse en la nueva app y poder reservar clases, ver rutinas, y mucho más, por lo que no es comercial"*.
- 22 de junio de 2023: Correo enviado por el reclamado: Descárgate nuestra app, correo idéntico al del día 15 de junio.
- 22 de junio de 2023: correo remitido por el reclamante al reclamado señalando: *A ver qué opina la AEPD cuando he pedido en dos ocasiones que no me mandéis más correos y seguís...*
- 22 de junio de 2023: Correo enviado por el reclamado: *"Disculpe las molestias, pero en ningún momento nos ha solicitado a través de este correo la baja de envíos comerciales, desconocemos si lo ha hecho de forma presencial a pesar de que hay que hacerlo a través del mail info@synergym.es
Y tal como le hemos comentado en el mail anterior, y otros correos, no tiene aceptado el envío de correos comerciales"*.

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 a la parte reclamada, 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 31 de agosto de 2023, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Con fecha 25 de septiembre de 2023, se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando lo siguiente:

Que respecto a los correos electrónicos, de fecha 15/06/2023 y 22/06/2023, que el reclamante recibió y que alega que son comerciales, son correos electrónicos meramente informativos, que se envían solamente a los Socios Activos, o sea a los clientes, y que afectan solo y exclusivamente al servicio del club respecto a éstos, informando de que para poder seguir haciendo uso de los servicios del club como

socio en activo que es, debía de crearse un usuario en la nueva app y poder reservar clases, ver rutinas, y mucho más.

Si el socio no se descargaba la app, no podría hacer uso de los servicios del club, los cuales tenía abonados como socio en activo.

Que SYNERGYM HOLDING S.L. cumple en todo momento de forma rigurosa en el desarrollo de su actividad con las medidas técnicas y organizativas obligatorias establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las cuales son llevadas a cabo de la manera más efectiva posible, exigiendo igualmente a cualquier usuario de la empresa la observancia de dichas instrucciones. Aparte tenemos contratada a una empresa especializada en materia de protección de datos, que nos asesora en todo lo referente a la normativa y tenemos declarado a un Delegado de Protección de Datos No habiendo tenido hasta la fecha de hoy ningún tipo de reclamación ni sanción en materia de protección de datos.

Acompañan ficha de alta del reclamante, en la que se incluyen sus datos personales, fecha de alta: 16 de junio de 2017 y fecha de baja: 30 de junio de 2023.

TERCERO: Con fecha 23 de septiembre de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43.1 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante LSSI) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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), es competente para resolver estas actuaciones de investigación 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."*

Por último, la Disposición adicional cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

Prohibición de comunicaciones comerciales realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes

El envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos está regulado en el artículo 21 de la LSSI, disponiendo 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 estas.

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.”

III

Derechos de los destinatarios de los servicios

El artículo 22.1 de la LSSI establece lo siguiente:

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 de servicios 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

Conclusión

Los datos del reclamante fueron obtenidos de forma lícita por el reclamado.

Los correos referidos a la descarga de la app no son correos comerciales sino informativos de que, para poder seguir haciendo uso de los servicios del club como socio en activo, debía de crearse un usuario en la nueva app y poder reservar clases, ver rutinas, y mucho más. Si el socio no se descargaba la app, no podría hacer uso de los servicios del club, los cuales tenía abonados como socio en activo.

Los envíos de correos comerciales por parte de la entidad reclamada dejaron de enviarse al producirse la oposición a su recepción por parte del reclamante.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

De conformidad con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a SYNERGYM HOLDING, S.L., y a la parte reclamante.

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, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

940-301023

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