

Expediente N.º: EXP202402432

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 abril de 2024, 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: EXP202402432

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: Con fecha 13 de noviembre de 2022, **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169 (en adelante, la parte reclamada o BBVA).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que la parte reclamada, solicitó a ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. la inclusión de sus datos personales en su fichero de solvencia, el 12 de agosto de 2021, sin realizarse adecuadamente el previo aviso, ya que la dirección de correo postal a la que se remitió por ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. no era la dirección exacta de la parte reclamada, sino que era incompleta.

La parte reclamante, manifiesta que ha tenido conocimiento de la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia de ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE

INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. porque se le ha impedido acceder a la contratación de préstamos en entidades financieras, así como formalizar la contratación de determinados servicios como cambio de compañía telefónica y de luz, por constar sus datos en el citado fichero.

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), el 9 de enero de 2023, 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.

Con fecha 12 de enero de 2023, ASNEF-EQUIFAX presentó escrito aportando la siguiente documentación:

- Copia de la contestación de 12 de enero de 2023 enviada a la parte reclamante informando de las gestiones llevadas a cabo y facilitando nuevamente su situación en el fichero ASNEF-EQUIFAX (no constan datos en los ficheros Asnef y Asnef Empresas).
- Copia de la Certificación de fecha 10 de enero de 2023 emitida por el prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-SERVIFORM, S.A. certificando la fecha de inclusión de la notificación de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el proceso, y fecha en la que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales (17 de agosto de 2021).
- Copia de la notificación de inclusión.
- Albarán y nota de entrega en la oficina de Correos *****ALBARÁN.1** y de Hispapost, de fechas 17 de agosto de 2021, con su fecha valor de admisión.
- Copia de la devolución de dicha notificación, con los motivos indicados por el servicio de envíos postales, "Señas Incorrectas".

Además, ASNEF-EQUIFAX manifiesta entre otros extremos lo siguiente:

- Que el expediente *****EXPEDIENTE.1**, de fecha 11 de diciembre de 2022, donde se gestionó un derecho de cancelación procediendo a la baja de los datos aportados por la entidad BBVA el 21 de diciembre de 2022 y figurando como dirección de correo electrónico de remisión de dicha respuesta la dirección de correo electrónico facilitada por la parte reclamante.
- Que los datos de la parte reclamante se incluyeron en dicho fichero el 12 de agosto de 2021 a instancia de BBVA, por una deuda derivada de una tarjeta de crédito contratada con esa entidad. Figurando como fecha de visualización de los datos el 11 de septiembre de 2021. Y constando en cada uno de los expedientes el Histórico de Consulta, con las entidades que han accedido a los datos de la parte reclamante en los seis meses anteriores.

- Sobre la ausencia de notificación de la inclusión de sus datos en el fichero a instancias de BBVA en el fichero ASNEF-EQUIFAX, indica que, tras la consulta al fichero Auxiliar de Notificaciones en el fichero ASNEF-EQUIFAX, consta que la misma le fue notificada mediante la notificación de referencia *****REFERENCIA.1**, emitida el 13 de agosto de 2021 a través de correo postal ordinario a la dirección consignada por el acreedor, esto es, *****DIRECCIÓN.1**. No obstante, informa que consta su devolución, registrada en sus sistemas desde el 29 de octubre de 2021.

TERCERO: Con fecha 13 de febrero de 2023, 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:

Con fecha 16 de junio de 2023 se remitieron requerimientos de información a BBVA, y a ASNEF-EQUIFAX.

A BBVA se le requirió la siguiente información:

- 1.- Copia del contrato número *****XXXX** de la tarjeta SHOP CAR MASTERCARD dada de alta por BBVA a nombre de la parte reclamante.
- 2.- Copia del contrato número *****XXXX** dado de alta por BBVA a nombre de la parte reclamante.
- 3.- Documentación justificativa de los requerimientos de pago de la deuda efectuados a la parte reclamante.
- 4.- Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de la parte reclamante en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.
5. Documentación justificativa de las comunicaciones de los datos de la parte reclamante para su inclusión/exclusión en el fichero de deudores ASNEF-EQUIFAX.
- 6.- Cualquier otra información que considere oportuna.

En su escrito de contestación a dicho requerimiento de información BBVA realiza entre otras las siguientes manifestaciones:

- Aporta copia de la solicitud de la parte reclamante de la tarjeta de Mercadona de fecha 05 de diciembre de 2011. Junto con un documento denominado "REGLAMENTO TARJETA MERCADONA" en cuyo apartado uno figura que la tarjeta será emitida por la entidad UNOE BANK S.A. Indicando que el contrato

de la citada tarjeta fue dado de alta en los sistemas del BBVA con el número ***XXXX, el 16 de enero de 2012.

- Y manifestando que, con motivo de la terminación del acuerdo de colaboración entre Mercadona y BBVA, la referida tarjeta fue sustituida por la Tarjeta de BBVA Mastercard Shop Card número ***XXXX, indicando que dicha tarjeta fue enviada al domicilio de la parte reclamante el 16 de diciembre de 2019. Aporta documento de información de la terminación del acuerdo de colaboración entre ambas entidades junto con el documento de "CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA MASTERCARD SHOP CARD".

Si bien los documentos aportados son documentos genéricos de comunicación de la terminación del acuerdo entre Mercadona y BBVA y de condiciones generales de la nueva tarjeta, en los que no figura la identificación de la persona a la que se dirigen, ni la fecha en la que se emiten y sin que estos documentos se encuentren firmados.

- Asimismo, remite movimientos de la referida tarjeta BBVA Mastercard Shop Card a partir del 16 de enero de 2020.
- Para tratar de justificar la existencia de requerimiento de pago de la deuda a la parte reclamante antes de su inclusión en el fichero ASNEF-EQUIFAX el 12 de agosto de 2021 aporta certificados emitidos por ASNEF- EQUIFAX y SERVIFORM,S.A. de que se requirió el pago de la deuda en fechas 15 de junio de 2021 y 15 de julio de 2022, en los que consta que esos requerimientos de pago fueron enviados por correo ordinario los días 16 y 17 de junio y julio de 2021, a la dirección postal de la parte reclamante, sin que conste que los citados requerimientos hayan sido devueltos.
- Aporta también Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de la deudores en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.

A ASNEF-EQUIFAX se le requirió la siguiente información:

- 1.- Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para inclusión de la parte reclamante como deudor en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX
2. Documentación justificativa de las comunicaciones entre ASNEF-EQUIFAX y BBVA para la inclusión/exclusión en el fichero de deudores ASNEF, de los datos de la parte reclamante.
- 3.-Documentación de las gestiones realizadas por ASNEF-EQUIFAX con BBVA, ante la imposibilidad de realizar la notificación de la inclusión de la parte reclamante en el fichero de deudores de ASNEF-EQUIFAX, por "Señas incorrectas" según motivo indicado por el servicio de envíos postales.
- 4.- Cualquier otra información que considere oportuna.

En su escrito de contestación al requerimiento ASNEF- EQUIFAX realiza entre otras las siguientes manifestaciones:

- Que aporta copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de deudores en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.
- En relación con la inclusión de los datos de la parte reclamante en el fichero manifiesta que, los datos cedidos al fichero ASNEF-EQUIFAX por BBVA, S.A. se dieron de alta el 12/08/2021 por impago de tarjeta de crédito en calidad de titular, y en la que existía un saldo impagado. Y que a esta operación se le asignó el código correspondiente.
- Que la cancelación de los datos se lleva a cabo el día 21 de diciembre de 2022 y que el día 11 de diciembre de 2022 la parte reclamante dirigió escrito a ASNEF-EQUIFAX ejerciendo su derecho de cancelación.
- A continuación tras describir la operativa que sigue para todos los procesos de envío de cartas de Notificación de Inclusión, indica que en el caso concreto de la parte reclamante según la consulta al fichero Auxiliar de Notificaciones en el fichero ASNEF-EQUIFAX, consta que la inclusión en el fichero de sus datos por parte de BBVA fue notificada bajo la comunicación de referencia *****REFERENCIA.1**, emitida el 13 de agosto de 2021 a través de correo postal ordinario a la dirección consignada por BBVA: *****DIRECCIÓN.2**.
- Desde el 29 de octubre de 2021 consta devolución de la misma, siendo el motivo seleccionado por el servicio de envíos postales el 01, que corresponde a "Señas Incorrectas".
- Al recibir la devolución de la notificación, tal y como se ha indicado previamente, se genera una solicitud de confirmación a la entidad, con fecha 29 de octubre de 2021, para que revise la dirección de envío de la notificación y proceda a la baja del dato si es errónea o la confirme como correcta. Y que la entidad, con el usuario *****USUARIO.1**, les indica que la dirección es correcta y por consiguiente el dato permanece dado de alta en el fichero.

Ha de destacarse por su relevancia en los hechos objeto de denuncia que BBVA ha aportado impresión de pantalla de sus sistemas en la que consta que en BBVA se encontraba registrado el domicilio de la parte reclamante en la calle *****DIRECCIÓN.2**.

Asimismo, de la documentación aportada se desprende que BBVA remitió los requerimientos de pago a la citada dirección del reclamante.

QUINTO: Según consta en el "Informe Anual 2022", publicado en *****URL.1**, en el año 2022 el beneficio de BBVA ha ascendido a (...), y contaba con más de (...) de clientes, según consta en la diligencia que se incorpora al expediente de fecha 14 de febrero de 2024.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I Competencia

De acuerdo con 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 Cuestiones previas

En el presente supuesto se pone de manifiesto que la parte reclamada, solicitó a ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. la inclusión de los datos personales de la parte reclamante en su fichero de solvencia, el 12 de agosto de 2021, sin realizarse adecuadamente el previo aviso, ya que la dirección de correo postal a la que dicho aviso se remitió por ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. no era la dirección correcta, al no haber sido facilitada adecuadamente por la parte reclamada.

La dirección facilitada por la parte reclamada a ASNEF- EQUIFAX ha sido:
*****DIRECCIÓN.1**

La dirección correcta, la cual obra en la base de datos de la entidad reclamada es:
*****DIRECCIÓN.2.**

III Tipificación del artículo 5 del RGPD

El artículo 5 RGPD establece que los datos personales serán:

"a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);

b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);

c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);

d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»);

e) mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado («limitación del plazo de conservación»);

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»).

2. El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»).

En el presente supuesto la parte reclamada, solicitó a ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. la inclusión de los datos personales de la parte reclamante, facilitando como dirección de correo para realizar el previo aviso la siguiente dirección: *****DIRECCIÓN.1**, pese a que la dirección postal que obra en la base de datos de la entidad reclamada es: *****DIRECCIÓN.2**.

Por lo tanto, tales hechos podrían suponer la comisión de una infracción, imputable a la parte reclamada, por vulneración del artículo 5.1.d) RGPD, que exige que los datos personales recogidos sean exactos y, si fuera necesario, actualizados; de manera que han de adoptar todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»); por lo que al no facilitarse la dirección exacta de la parte reclamante por la parte reclamada, se le ha causado un grave perjuicio a la parte reclamante, ya que no pudo tener conocimiento de su inclusión en ficheros de solvencia, al serle remitido el aviso de inclusión en el fichero de solvencia, a una dirección de correo inexacta, al no haber sido esta actualizada por la parte reclamada, lo cual supone la vulneración del principio de exactitud regulado en el artículo 5.1 d) del RGPD.

IV

Tipificación y calificación de la infracción

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

“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."

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 de la prescripción, el artículo 72.1 titulado "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

Propuesta de sanción

A fin de determinar la multa administrativa a imponer se han de observar las previsiones de los artículos 83.1 y 83.2 del RGPD, preceptos que señalan:

"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”.

Por su parte, el artículo 76 “Sanciones y medidas correctivas” de la LOPDGDD dispone:

“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”.

En este caso, considerando la gravedad de las infracciones constatadas, atendiendo especialmente a las consecuencias que su comisión provoca en la parte reclamante, procede la imposición de multa, además de la adopción de medidas, en su caso.

La multa que se imponga deberá ser, en cada caso individual, efectiva, proporcionada y disuasoria, conforme a lo establecido en el artículo 83.1 del RGPD. Así, se considera, con carácter previo, la condición de gran empresa y el volumen de negocio de la parte reclamada.

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 procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD y 76 de la LOPDGDD:

Como agravante:

Artículo 83.2.a) del RGPD: *“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”.*

La naturaleza y gravedad de la infracción, por cuanto la comunicación por parte de BBVA a la entidad responsable del fichero Asnef de una dirección inexacta impidió que la parte reclamante conociera que sus datos fueron registrados en dicho fichero, lo que incide en la capacidad del titular de los datos de ejercer un verdadero control sobre los mismos.

.Artículo 83.2.b) RGPD: *“b) negligencia en el tratamiento de los datos”.*

La notoria negligencia apreciada en la comisión de la infracción, en la medida en que la parte reclamada no actualizó los datos de la parte reclamante, ya que al recibir la devolución de la notificación, ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L formalizó una solicitud de confirmación a la parte reclamada, con fecha 29 de octubre de 2021, para que revise la dirección de envío de la notificación y proceda a la baja del dato si es errónea o la confirme como correcta, pero la parte reclamada le indica que la dirección es correcta y por consiguiente el dato permanece dado de alta en el fichero de solvencia patrimonial.

Artículo 76.2.b) de la LOPDGDD: *“b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales”.*

La alta vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales, considerando el nivel de implantación de la entidad y la actividad que desarrolla, en la que se ven implicados datos personales de millones de clientes. Esta circunstancia determina un mayor grado de exigencia y profesionalidad y,

consiguientemente, de responsabilidad de la entidad reclamada en relación con el tratamiento de los datos.

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en el artículo 5.1.d) del RGPD, permite fijar inicialmente una sanción de 200.000 € (dos cientos mil euros).

VI

Adopción de medidas

De confirmarse la infracción, podría acordarse imponer al responsable la adopción de medidas adecuadas para ajustar su actuación a la normativa mencionada en este acto, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD, según el cual 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 imposición de esta medida es compatible con la sanción consistente en multa administrativa, según lo dispuesto en el art. 83.2 del RGPD.

En el presente acto se establece cuál ha sido la infracción cometida y los hechos que dan lugar a la vulneración de la normativa de protección de datos, de lo que se infiere con claridad cuáles son las medidas a adoptar, sin perjuicio de que el tipo de procedimientos, mecanismos o instrumentos concretos para implementarlas corresponda a la parte sancionada, pues es el responsable del tratamiento quien conoce plenamente su organización y ha de decidir, en base a la responsabilidad proactiva y en enfoque de riesgos, cómo cumplir con el RGPD y la LOPDGDD.

No obstante, en este caso, con independencia de lo anterior, de confirmarse la infracción, en la resolución que se adopte esta Agencia podrá requerir a la entidad responsable para que, en el plazo de un mes, acredite haber procedido a la rectificación de los datos personales relativos a la parte reclamante informados a la entidad responsable del fichero Asnef y el establecimiento, en su caso, de mecanismos adecuados para asegurar que la incidencia no vuelva a producirse.

Se advierte que no atender la posible orden de adopción de medidas impuestas por este organismo en la resolución sancionadora podrá ser considerado como una infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el RGPD, tipificada como infracción en su artículo 83.5 y 83.6, pudiendo motivar tal conducta la apertura de un ulterior procedimiento administrativo sancionador.

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 d)

del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD y calificada como muy grave a efectos de prescripción, conforme el artículo 72.1 a) de la LOPDGDD.

SEGUNDO: NOMBRAR como instructora a **B.B.B.** y, como secretario, a **C.C.C.**, indicando que podrán ser recusados, 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 un importe de 200.000 € (dos cientos mil euros) sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

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 expediente 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 160.000 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 la reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 160.000 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento, sin perjuicio de la imposición de las medidas correspondientes.

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 120.000 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 (160.000 o 120.000 euros), deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta nº **IBAN: ES00 0000 0000 0000 0000 0000 (BIC/Código SWIFT: XXXXXXXXXXXX)** 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 sancionador tendrá una duración máxima de doce 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.

En cumplimiento de los artículos 14, 41 y 43 de la LPACAP, se advierte de que, en lo sucesivo, las notificaciones que se le remitan se realizarán exclusivamente de forma electrónica, a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (dehu.redsara.es), y que, de no acceder a ellas, se hará constar su rechazo en el expediente, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento. Se le informa que puede identificar ante esta Agencia una dirección de correo electrónico para recibir el aviso de puesta a disposición de las notificaciones y que la falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

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.

935-30102023

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

>>

SEGUNDO: En fecha 6 de junio de 2024, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **120.000 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.

CUARTO: En el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente se señalaba que, de confirmarse la infracción, podría acordarse imponer al responsable la adopción de medidas adecuadas para ajustar su actuación a la normativa mencionada en este acto, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD, según el cual 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...”.

Habiéndose reconocido la responsabilidad de la infracción, procede la imposición de las medidas incluidas en el Acuerdo de inicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

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

Terminación del procedimiento

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 **EXP202402432**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: ORDENAR a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** para que en el plazo de 1 mes desde que la presente resolución sea firme y ejecutiva, notifique a la Agencia la adopción de las medidas que se describen en los fundamentos de derecho del Acuerdo de inicio transcrito en la presente resolución.

TERCERO: 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.

1259-16012024

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