

- **Expediente N.º: EXP202311829**

### 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 4 de julio de 2023, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE23e00044555411 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra CAIXABANK, S.A. con NIF A08663619 (en adelante, la parte reclamada o CaixaBank). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que ha recibido en su domicilio postal (vivienda en la que vive y de la que es propietaria) varias comunicaciones de la parte reclamada dirigidas a terceras personas, por lo que ha presentado numerosas reclamaciones ante la parte reclamada (siendo la última de fecha 26 de abril de 2023) poniendo en su conocimiento la existencia de un dato incorrecto (domicilio) asociado a su persona y solicitando la supresión de este.

Así las cosas, manifiesta que ha recibido respuesta de la parte reclamada, en fecha 4 de julio de 2023, disculpándose por la incidencia, añadiendo que la dirección postal controvertida "consta asociada en nuestra base de datos a nombre de otro cliente sin que haya sido posible obtener el consentimiento del mismo para desvincular el dato. Lamentamos de esta manera las molestias que este hecho le pueda ocasionar".

Junto a la reclamación aporta transcripción de la respuesta recibida.

**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 8 de septiembre de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 25 de octubre de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que: *<<CaixaBank, en su condición de entidad financiera, debe observar determinadas obligaciones de información a sus clientes, mediante la remisión de*

*comunicaciones por los canales de notificación que los clientes y la Entidad hayan convenido contractualmente.*

*Como es de ver, CaixaBank, no puede, sin más, proceder a dar de baja datos que han sido informados contractualmente, y, que, ulteriormente, si resulta el caso, no han sido objeto de actualización por parte de su titular.*

*Esta Entidad ha comprobado que la dirección de la reclamante consta también asociada a otro cliente de CaixaBank.*

*Se ha contactado con este cliente para verificar si ha modificado su dirección y nos ha confirmado telefónicamente que ya no vive allí.*

*Desde CaixaBank se le ha instado a que acuda a una oficina para solicitar la modificación efectiva del dato en los sistemas de la Entidad, sin éxito hasta la fecha de este escrito.*

*Esta Entidad ha dado las instrucciones pertinentes para que se den de baja las notificaciones postales de este cliente en dicha dirección.*

*Por tanto, teniendo en cuenta lo expuesto, esta Entidad no puede realizar la modificación efectiva de dicha dirección en sus sistemas hasta que este cliente acuda a la oficina a firmar el documento acreditativo de la modificación del dato relativo a su dirección postal.*

*En consecuencia, aunque esta Entidad ha dado las instrucciones pertinentes para que se den de baja las notificaciones postales de este cliente en dicha dirección, mientras el dato no se modifique de forma efectiva en los sistemas de la Entidad, es posible que se envíe alguna comunicación postal a este cliente en la dirección que consta informada, a efectos de cumplir con la relación contractual establecida, así como para cumplir, entre otros aspectos, con determinadas obligaciones de transparencia exigidas por el Banco de España>>.*

**TERCERO:** Con fecha 4 de octubre 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 las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control 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 registrarán 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

### Principios relativos al tratamiento

La letra d) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

*"1. Los datos personales serán:*

*(...)*

*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»);"*

## III

### Manifestaciones de la parte reclamada

En el presente caso, la parte reclamante manifiesta que ha recibido en su domicilio correspondencia errónea de la parte reclamada dirigidas a terceras personas.

Pues bien, en respuesta a las actuaciones de traslado y de información realizadas, se ha recibido en esta Agencia escrito de la parte reclamada en el que, por lo que aquí interesa, CaixaBank, no puede, sin más, proceder a dar de baja datos que han sido informados contractualmente, y, que, ulteriormente, si resulta el caso, no han sido objeto de actualización por parte de su titular.

Por otra parte, indica que ha comprobado que la dirección de la reclamante consta también asociada a otro cliente de CaixaBank.

En relación con lo anterior, señalan que han contactado con el tercero para verificar si ha modificado su dirección y les ha confirmado telefónicamente que ya no vive allí.

En esta línea, CaixaBank ha instado a la tercera persona que acuda a una de sus oficinas para solicitar la modificación efectiva del dato en los sistemas de la misma, sin haber obtenido ningún resultado.

Por último, CaixaBank ha dado las instrucciones pertinentes para que se den de baja las notificaciones postales del tercero en la dirección de la parte reclamante. Sin embargo, mientras el dato no se modifique de forma efectiva en los sistemas de CaixaBank, es posible que envíen alguna comunicación postal al tercero en la

dirección que consta informada, a efectos de cumplir con la relación contractual establecida, así como para cumplir, entre otros aspectos, con determinadas obligaciones de transparencia exigidas por el Banco de España.

#### IV Conclusión

En el presente caso, una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, se ha constatado la falta de indicios racionales de la existencia de una infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos, no procediendo, en consecuencia, la apertura de un procedimiento sancionador.

Se ha de tener en cuenta que, al Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad del principio de presunción de inocencia.

En tal sentido, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990 considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta “que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”. Este principio se encuentra expresamente recogido para los procedimientos administrativos sancionadores en el artículo 53.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que reconoce al interesado el derecho “*A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario*”.

En definitiva, la aplicación del principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se hayan obtenido evidencias o indicios de los que se derive la existencia de infracción.

En este caso, de las actuaciones realizadas y de la documentación obrante en el expediente, no se infiere la existencia de una actuación infractora de la parte reclamada en el ámbito competencial de la AEPD, por lo que procede el archivo de la reclamación.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por el tratamiento de acuerdo 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 CAIXABANK, S.A. 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.

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