

- **Procedimiento N°: EXP202313835 (PS/00574/2023)**

Recurso de Reposición N° RR/00319/2024

Examinado el recurso de reposición interpuesto por la entidad ALL IN DIGITAL MARKETING, S.L., con CIF.: B88369178 contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, el 17/04/24, en el procedimiento PS/00574/2023, por vulneración de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI) y en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17/04/24, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos dictó Resolución en el procedimiento PS/00574/2023, abierto a la entidad ALL IN DIGITAL MARKETING, S.L., con CIF.: B88369178 por la vulneración del artículo 21 de la LSSI, tipificada en el artículo 38.4.d) de la citada norma, con una multa de 5.000 euros (cinco mil euros), por el envío de correos electrónicos publicitarios a la reclamante después de que ésta hubiera solicitado no volver a recibirlos.

SEGUNDO: Como hechos probados, quedó constancia de los siguientes:

Primero: Consta en el expediente copia de los correos electrónicos fechados el 06/07/23 y el 21/07/23, enviados por parte del reclamado desde la dirección de correo, allzoners@allzone.es, a la dirección de correo EMAIL.1 conteniendo mensajes comerciales o publicitarios: “ (...)Queremos agradecerte tu confianza, para ello no se nos ocurre mejor regalo que ofrecerte la posibilidad de ganar este increíble regalo. El pack incluye (...)”

Segundo: Consta en el expediente copia los mensajes de confirmación de haberse dado de baja correctamente: “Se ha dado de baja correctamente” a través de la opción <<[Cancelar suscripción](#)>> existente en los correos electrónicos.

Tercero: Consta en el expediente copia del correo electrónico fechado el 21/07/23, enviado por parte de la reclamante, desde la dirección de correo electrónico A.A.A. EMAIL.1 a la dirección de correo, allzoners@allzone.es solicitando que no vuelvan a enviarle más correos electrónicos publicitarios: “Dos han sido las veces que me he dado de baja de su lista de distribución de newsletter porque no quiero seguir recibiendo correos. En ambos casos, ha sido inútil porque lo han ignorado y han seguido mandándome correos. Les indico mediante esta vía que no quiero seguir recibiendo sus comunicaciones comerciales (...)”.

Cuarto: Consta en el expediente copia de los correos electrónicos fechados el 01/08/23, el 08/08/23, el 10/08/23, el 15/08/23, el 17/08/23, el 24/08/23, el 29/08/23 y el 01/09/23, enviados por parte del reclamado desde la dirección de correo, allzoners@allzone.es, a la dirección de correo electrónico EMAIL.1, conteniendo mensajes comerciales: (...) Esta es una oportunidad única para aquellos que deseen adquirir sus productos favoritos a precios asequibles. ¡Ahora te ayudamos con tu pedido! (...)”

TERCERO: Con fecha 16/05/24, tiene entrada en esta Agencia, escrito de recurso de reposición presentado por la recurrente, en el cual manifestaba lo siguiente:

1º Que el cliente, A.A.A. se registró en la web allzone.es el día 25/03/2023, para la realización de su pedido referencia (...) y el día 25/03/2023, aceptando todas las condiciones generales de compra, política de privacidad, suscripción a boletín de noticias y ofertas de asociados. (Adjuntamos-DOC1 documento donde se ve el momento del registro en el que el cliente acepta la política de privacidad y da su consentimiento a comunicaciones sobre nuestro boletín y ofertas asociadas).

2º Que como Origen de los datos personales de la persona afectada y modo de obtención de estos podemos indicar que al ser una compra online el cliente indica todos sus datos en el momento del registro mostrado en el DOC1 y da su consentimiento al trato de estos. Además, cabe destacar en este punto que como web online, solo podemos ofrecer documentos digitales a modo prueba o justificantes sobre los procesos realizados por el usuario.

3º Que, como Procedimiento habilitado para el ejercicio del derecho de oposición, adjuntamos documento DOC2 de nuestra página de política de privacidad donde se explica cómo debe un usuario solicitar la supresión, rectificación u oposición del tratamiento de sus datos y a que email debe dirigirse en este caso delegadodatos@allindigital.es y cabe destacar que el usuario no realizó este proceso en ninguna ocasión, por este motivo no podemos adjuntar documento justificativo con la supresión de datos ya que no se hizo llegar ningún formulario con esta petición.

4º Que el usuario tiene la posibilidad de acceder a su área de clientes y darse de baja y alta en las comunicaciones comerciales, suscripción a boletín y ofertas asociadas tantas veces como desee o estime oportunas, a través del apartado datos personales, dando clic al check box, y a continuación a la tecla guardar (Adjuntamos documento ejemplo DOC3) Cada vez que el usuario realiza este proceso es informado mediante correo electrónico de su situación de alta o baja en la suscripción. Al tratarse de una web online, la única justificación que podemos aportar es el registro de la ficha de cliente donde se ve cuando nuestro servidor dispara dichos emails hacia el usuario con la comunicación. (Adjuntamos ficha completa del cliente DOC4)

5º Que en este caso intuimos que el cliente solicitó la baja de la forma que indica en los anexos adjuntos (la cuál no fue realizada de forma correcta según nuestra política de datos) pero posteriormente volvió a acceder a su área de clientes y volvió a suscribirse en las comunicaciones comerciales y por este motivo se volvió a enviar información publicitaria, cabe destacar que el email que el usuario indica haber enviado a allzoners@allzone.es el día 21/07/2023, es un email no-reply que solo hace envíos de comunicaciones comerciales pero en ningún caso recibe información.

6º Que no es hasta el día 13/09/2023 cuando el cliente contacta con nosotros vía email a nuestro correo de contacto clientes@allzone.es e indica su deseo

de darse de baja en la suscripción a nuestro boletín de noticias y comunicaciones comerciales, el email es respondido confirmando al cliente el proceso y la baja se causa de forma definitiva.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I **Competencia.**

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y el art. 43.1, párrafo segundo, de la de la LSSI.

II **Contestación a las alegaciones**

En relación con las manifestaciones efectuadas en el recurso, cabe señalar lo siguiente:

Primero: Manifiesta la entidad recurrente, en los puntos 1, 2 y 3 de su escrito de recurso que, la reclamante se registró en la web allzone.es el día 25/03/23, para la realización de un pedido on-line aceptando todas las condiciones generales de compra, política de privacidad, suscripción a boletín de noticias y ofertas de asociados y manifiesta que, como procedimiento habilitado para el ejercicio del derecho de oposición, tal y como se marca en la “Política de Privacidad” de la web, se debe dirigir un correo electrónico a la dirección delegadodatos@allindigital.es y alega que la reclamante, en ningún momento realizó este proceso por lo que no pueden adjuntar documento justificativo ya que no se hizo llegar ningún formulario con esta petición.

Pues bien, en este sentido recordar que, el apartado 2º del artículo 21 de la LSSI, establece que, “(...) 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.”

En el caso que nos ocupa, de las copias de los correos electrónicos publicitarios recibidos por la reclamante y enviados a esta Agencia, se constata que en ninguno de ellos se incluye la dirección de correo electrónico delegadodatos@allindigital.es con la indicación de que dicha dirección de correo es la indicada para ejercer los derechos de los usuarios en materia de protección de datos personales.

Ahora bien, lo que sí aparece en los correos electrónico publicitarios enviados a la reclamante es la opción de clicar en el enlace que aparece al final de los mismos: “Recibes este correo porque te has suscrito a la lista de All Zone o porque has proporcionado tu dirección de correo en algún evento realizado, y creemos que la

información proporcionada puede ser de tu interés <<Cancelar suscripción>>”, siendo en método utilizado por la reclamante para ejercitar su derecho de oposición a recibir más correos electrónicos de este tipo, recibiendo incluso confirmación por parte del reclamado de que la baja había sido realizada correctamente y así se constata de la respuesta recibida: *“Se ha dado de baja correctamente”*.

Segundo: En los puntos, “cuarto” y “quinto” de su escrito, la entidad recurrente alega que, el usuario tiene también la posibilidad de acceder a su área de clientes y darse de baja y alta en las comunicaciones comerciales, suscripción a boletín y ofertas asociadas tantas veces como desee pero que, al tratarse de una web online, la única justificación que pueden aportar es el registro de la ficha de cliente donde se ve cuando el servidor dispara los emails hacia el usuario con la comunicación comercial. Confirma que el cliente solicitó la baja de la forma que indica pero que no fue la forma correcta según la política de datos de la web pero que, no obstante, posteriormente volvió a acceder a su área de clientes y volvió a suscribirse en las comunicaciones comerciales y por este motivo se le volvió a enviar información publicitaria.

El recurrente indica en sus alegaciones que una, cada vez que el usuario realizar el proceso de clicar en “check box”, y a continuación en “guardar”, es informado mediante correo electrónico de su nueva situación de alta en la suscripción, pero no acreditan ni aportan en el “DOC 3” el e-mail informativo que dicen haber enviado a la reclamante cuando se volvió a dar de alta. El DOC3 al que hace referencia el recurrente solamente es un pantallazo de un formulario de registro pero en blanco, sin información alguna, que no puede ser tenido en consideración pues no aporta el “log” o proceso en el cual, la reclamante, según manifiesta, se volvió a dar de alta en la recepción de correos electrónicos publicitarios.

Asimismo, indican que al tratarse de una web online, *“la única justificación que podemos aportar es el registro de la ficha de cliente donde se ve cuando nuestro servidor dispara dichos emails hacia el usuario con la comunicación. (Adjuntamos ficha completa del cliente DOC4)”*. Pues bien, analizando esa ficha, no se deduce en ningún momento, ni consta que el reclamante se hubiese vuelto a dar el consentimiento para recibir nuevos correos publicitarios, con posterioridad a su baja de julio.

Respecto de la dirección de correo electrónico allzoners@allzone.es, donde la reclamante envió un correo indicando que no deseaba volver a recibir más correos electrónicos publicitarios, la parte recurrente alega que dicha dirección de correo electrónico es una dirección “no-reply”, y que por tanto no pudo gestionar la baja, pero según se puede leer textualmente en las cabeceras de los correos electrónicos publicitarios recibidos por la reclamante se puede leer textualmente: *“Responder a: allzoners@allzone.es”*, no existiendo en ningún otro lugar de los correos electrónico información sobre que dicha dirección fuera “no-replay” y que no pudiera ser utilizada para ponerse en contacto con la entidad, sino todo lo contrario.

Tercero: En el punto “sexto” del escrito de recurso, el recurrente reconoce que no fue hasta el día 13/09/23, cuando el cliente contacta con ellos, vía email, en la dirección clientes@allzone.es, cuando se procedió a la baja de forma definitiva, pero ha quedado constancia que la reclamante intentó, al menos en dos ocasiones, darse de baja a través del mecanismo existente en los correos electrónicos recibidos,

obteniendo incluso respuesta afirmativa de haberlo conseguido y en otra ocasión enviando un correo electrónico con su solicitud a la dirección de correo alzoners@allzone.es, la cual estaba marcada como “Responder a: alzoners@allzone.es”, en los correos recibidos.

III

Resolución extemporánea

Debido a razones de funcionamiento del órgano administrativo, por ende, no atribuibles a la parte recurrente, hasta el día de la fecha no se ha emitido el preceptivo pronunciamiento de esta Agencia respecto al presente recurso.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la LPACAP, el sentido del silencio administrativo en los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones es desestimatorio.

Con todo, y a pesar del tiempo transcurrido, la AEPD está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, según dispone el artículo 21.1 de la citada Ley.

En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio, según dispone el artículo 24.3 de la misma ley.

Por tanto, procede emitir la resolución que finalice el procedimiento del recurso de reposición interpuesto.

III

Conclusión

En consecuencia, en el presente recurso de reposición, la parte recurrente no ha aportado nuevos hechos o argumentos jurídicos que permitan reconsiderar la validez de la resolución impugnada.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

RESUELVE:

PRIMERO: DESESTIMAR el recurso de reposición interpuesto por la entidad ALL IN DIGITAL MARKETING, S.L., con CIF.: B88369178 contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, el 17/04/24, en el procedimiento PS/00574/2023.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a ALL IN DIGITAL MARKETING, S.L.

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, se podrá interponer 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 Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la



Jurisdicción Contencioso-administrativa, 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 DA cuarta del referido texto legal.

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