



Procedimiento Nº PS/00172/2015

RESOLUCIÓN: R/02466/2015

En el procedimiento sancionador **PS/00172/2015**, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad VOIPSUGAR S.L., vista la denuncia presentada por **A.A.A.** y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha de 9 de mayo de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en representación de **B.B.B.** en el que declara:

Desde hace meses, en el número de tfno *****TEL.1**, vienen recibiendo llamadas telefónicas insistentes (semanales) sin intervención humana, emitidas desde el número *****TEL.2** en fines de semana y en horarios habituales de descanso del titular y habitantes de su domicilio.

Tras la locución, en la que (sin informar por qué medio se ha obtenido el contacto) se ofrecen los servicios de una vidente con la que ni el titular ni ninguno de los miembros que residen en el domicilio ha mantenido relación contractual o asimilada alguna, se indica que para dejar de recibir esas llamadas hay que marcar el *****TEL.2**. Al seguir esas instrucciones, una nueva locución informa que se ha contactado con VOIPSUGAR S.L., y que para parar las llamadas se pulse 5. A continuación, una locución reproduce el número desde el que el perjudicado está llamando y haciendo esta operación, y confirma que se ha tramitado. No es posible hacer la gestión desde una línea diferente a la que se quiere dar de baja de esta práctica. Desde el tfno *****TEL.1**, se siguieron a finales del mes de abril de 2014 las citadas instrucciones, y hasta la fecha no se han reiterado las llamadas de ese número.

En el mismo mes de abril se remitió a VOIPSUGAR S.L. un burofax en el que, aportando representación expresa para el ejercicio de estos derechos, se ejercía del derecho de acceso del Sr. **B.B.B.**, titular de la línea, a los datos personales que pudieran estar siendo tratados por VOIPSUGAR, su origen, la finalidad del tratamiento y la fecha y modo en que habían sido recabados. Asimismo, documentación que acredite el consentimiento del Sr. **B.B.B.** para la emisión de las llamadas comerciales y se solicitaba la cancelación de los datos que pudieran estar siendo objeto de tratamiento.

Con fecha de 08 de mayo de 2014, VOIPSUGAR S.L. responde a ese burofax indicando:

1. El número de teléfono *****TEL.1** ha sido obtenido del Plan Nacional de Numeración, que es público
2. Que no tratan datos del Sr. B.B.B.: los números telefónicos que manejan no están asociados a propietarios, usuarios ni domicilios.
3. El número de tfno *****TEL.1** ha sido incorporado a una base de datos a la que no se remitirán más llamadas comerciales de este tipo.

Por lo expuesto, por la presente se interpone denuncia frente a VOIPSUGAR S.L. por la realización MASIVA de comunicaciones comerciales electrónicas no autorizadas

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad VOIPSUGAR S.L., teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. El día 7 de mayo de 2014 se realizó una visita de inspección en la sede de la empresa VOIPSUGAR, S.L. en el marco de las actuaciones de inspección de referencia E/1363/2014, poniéndose de manifiesto los siguientes hechos, recogidos así en el Acta de Inspección:
 1. VOIPSUGAR basa su negocio en la explotación del número 806****1, a través del cual se prestan servicios de adivinación y tarot.
 2. Para la promoción de dicho número se utiliza la línea telefónica *****TEL.3**, a través del cual se realizan llamadas automáticas sin intervención de operador, en las que se utiliza una grabación publicitaria a través de la cual se incita al receptor a realizar una llamada al número 806****1.
 3. Para la realización de las llamadas publicitarias utiliza un fichero de números de teléfono propio, formado a partir de la información facilitada por la CMT respecto de los rangos de numeración de las operadoras, y que se encuentra depurado en base al resultado de las llamadas realizadas previamente.
 4. Además, la entidad cuenta con una lista Robinson a la que denomina blacklist, formada por los números de teléfonos de los cuales se ha ejercido el derecho de oposición a la recepción de llamadas publicitarias.
 5. Para ejercer el derecho de oposición a la recepción de llamadas, en la locución se informa que hay que realizar una llamada al número *****TEL.4**. No obstante, también se tramitan peticiones de ejercicio del derecho de oposición realizadas a través de otras vías, como las llamadas telefónicas al 806****1, correo electrónico o correo postal.
 6. Para la realización de las llamadas publicitarias realizadas hasta la fecha la entidad no ha recabado el consentimiento de los receptores, si bien con



- oportunidad de la nueva Ley de Consumidores y Usuarios, la entidad va a implementar un nuevo mecanismo mediante el cual se recabará el consentimiento previo a la presentación de la información publicitaria.
7. No se utilizan listas Robinson externas, como la de ADIGITAL, por razón de coste, al no ofrecerse de forma gratuita, y ser el coste de los servicios crítico para el modelo de negocio de la entidad.
 8. En el fichero de la entidad no figura datos del titular de las líneas telefónicas, únicamente datos de scoring producidos por la propia entidad tras el análisis del resultado de las llamadas realizadas. En dicho scoring se determina la probabilidad de atención de la llamada en diferentes franjas horarias, de forma que no se realicen llamadas en franjas en que no son atendidas, de forma que cuanto menos atiende el receptor a las llamadas, menos se les llama.
 9. El fichero en el que se recogen los números de teléfono se replica cada día en base al fichero del día anterior, al que se le aplican la exclusión de los números incluidos en la blacklist, y la planificación horaria en base al nuevo scoring, que es calculado día a día.
2. Con **fecha 24 de octubre de 2014 se solicitó** por la inspección de datos a Telefónica de España, S.A.U. la relación de llamadas entrantes recibidas en el número ***TEL.1 procedentes del número ***TEL.4, desde enero de 2014 hasta octubre del mismo año. Con fecha 12 de noviembre de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de respuesta de dicho operador en el que manifiestan en las indicadas fechas se han recibido 13 llamadas entrantes en el número ***TEL.1 procedentes del número ***TEL.4 en las siguientes fechas y horas:
18/02/2014 17:47:14, 23/02/2014 19:17:12, 28/02/2014 16:18:00,
05/03/2014 19:14:46, 08/03/2014 11:15:05, 11/03/2014 11:00:37,
16/03/2014 20:45:01, 23/03/2014 17:45:44, 31/03/2014 20:45:44,
03/04/2014 16:02:15, 12/04/2014 17:40:36, 20/04/2014 21:05:35,
27/04/2014 19:12:51
 3. En respuesta al requerimiento de información de la Inspección de Datos tiene entrada con **fecha 11 de noviembre de 2014** escrito del representante de VOIPSUGAR, S.L. en el que manifiesta:
 1. El origen del número ***TEL.1 es un fichero propio, que se formaba a partir de la información publicada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (antigua Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones) en su página web.

2. No hay ningún dato asociado a ese número de teléfono. De lo único que se dispone es del número de teléfono.
3. El número de teléfono ***TEL.1 llamó al número ***TEL.4 el día 27 de abril de 2014 a las 21:25:02 procediendo a dar de baja de forma automática al citado número, entrando desde ese mismo instante en la Blacklist de su empresa.
4. Para ejercer el derecho de oposición a la recepción de llamadas, en la locución se informa que es suficiente con realizar una llamada al número ***TEL.4 (el mismo desde el que se recibe la llamada). Con sólo la realización de la llamada el número de teléfono que llama pasa a formar parte de la Lista Robinsón propia, denominada blacklist, y ya no vuelve a recibir ninguna llamada.
5. La información para darse de baja es la siguiente: "... si prefieres no recibir más mensajes como este sólo tienes que llamar al ***TEL.4."

TERCERO: A la vista del resultado de estas actuaciones previas de investigación, en fecha de 18/03/2015 el Director de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **VOIPSUGAR, S.L.** con arreglo a lo dispuesto en los artículos 11 y 13 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, por la presunta infracción del artículo 48.1 a) de la LGT, tipificada como grave en el artículo 77.37 de la citada norma.

CUARTO: VOIPSUGAR, S.L. presentó alegaciones al acuerdo de inicio de procedimiento sancionador indicando que:

El denunciante pone de manifiesto que desde la primera llamada que recibió conocía que era la empresa VOIPSUGAR, S.L. quien realizaba las llamadas. Conocía todos los datos de la empresa y conocía la forma de ponerse en contacto con la misma, como así lo realizó un tiempo después.

Asimismo pone de manifiesto que conocía perfectamente el procedimiento que podía seguir para no recibir ni una sola llamada publicitaria más de VOIPSUGAR.

*Realizó la llamada para dejar de recibir llamadas de VOIPSUGAR en el mes de abril de 2014 y como manifiesta después de realizar esa llamada NUNCA más ha recibido una llamada del número ***TEL.4.*

*En los hechos reconoce el denunciante que envió un burofax a VOIPSUGAR en el mes de abril. Para ser exactos lo envió el día 28 de abril de 2014, un día después de realizar la llamada al número ***TEL.4 para no recibir más llamadas. VOIPSUGAR respondió el burofax dando cumplida información de todo lo que se nos solicitaba.*

Del relato de hechos que realiza el denunciante en el hecho primero no es correcta



la manifestación de que eran llamadas sin intervención de operador humano.

A partir del mes de febrero de 2014 VOIPSUGAR comenzó a realizar llamadas con intervención de operador humano con la finalidad de intentar conseguir que los llamados dieran su autorización para recibir llamadas publicitarias. Esta actuación tenía como finalidad última para la empresa saber si se podía seguir desarrollando la actividad con llamadas telefónicas de captación de clientes o no.

Se adjunta como documento número Uno el correo electrónico que nos ha enviado la persona que ha estado colaborando con VOIPSUGAR en la realización de llamadas manuales con intervención de operador.

VOIPSUGAR pudo comprobar durante estos meses (febrero, marzo, abril y parte de mayo) que no se recababa ninguna autorización nueva.

Únicamente los que ya eran clientes y compraban el producto eran los únicos que autorizaban. Se insistió a algunos números para poder tener la autorización, sobre todo a los que recibían llamadas las atendían y no pedían que se les dejase de hacer llamadas. Estos números eran los que VOIPSUGAR entendía que podían tener algún interés en autorizar la recepción de llamadas.

Durante un tiempo se pensó en la empresa que el teléfono del ahora denunciante podía ser uno de los que nos daría autorización para realizar las llamadas, porque normalmente escuchaba los mensajes sin oponerse a la recepción de los mismos.

Al final no nos autorizó la recepción de las llamadas y realizó su llamada el día 27 de abril de 2014 para dejar de recibir llamadas. Así se hizo por parte de VOIPSUGAR de forma inmediata, como el propio denunciante reconoce.

La única forma que tiene VOIPSUGAR de obtener la autorización de los números de teléfono para recibir llamadas publicitarias es llamar por teléfono pidiendo la autorización.

VOIPSUGAR en la actualidad, y desde más de la mitad del año 2014, únicamente llama a sus clientes. No realiza ningún tipo de llamada a ningún número para solicitar autorización para realizar llamadas publicitarias.

VOIPSUGAR no ha tenido ninguna queja, protesta o denuncia, desde que llama sólo y exclusivamente a sus propios clientes y/o a las personas que de forma voluntaria piden recibir llamadas publicitarias para consumir nuestros productos.

En el hecho Segundo punto 1 del Acuerdo de Inicio del Procedimiento Sancionador se traslada a este expediente unos hechos que figuraban en otro expediente de la AEPD y que son absolutamente incompatibles con este procedimiento. Son unos hechos que nada tienen que ver con los hechos del presente procedimiento.

La AEPD trae a este expediente la visita que se realiza a VOIPSUGAR por sus inspectores el día 7 de mayo de 2014 en el expediente E/1363/2014, varios días antes de que se presentase la denuncia objeto del presente procedimiento (9 de mayo de 2014).

*El número de teléfono al que se realizó la llamada era el ***TEL.5.*

El expediente E/1363/2014 que se trae al presente procedimiento se tramitaba por una llamada de diciembre de 2013.

*La llamada al ***TEL.5 en el mes de diciembre, que es de lo que se estuvo hablando en aquella visita nada tiene que ver con lo que se tramita en este procedimiento.*

La única información que se ha solicitado a VOIPSUGAR es la que se pone de manifiesto en el hecho Segundo punto 3 del citado Acuerdo. Las respuestas a la información solicitada son las que figuran en los 5 puntos siguientes. Esta información coincide plenamente con los datos aportados por el denunciante. La única diferencia es que VOIPSUGAR puntualiza en su respuesta el día y la hora en que el denunciante realizó la llamada para no recibir más llamadas de VOIPSUGAR.

La AEPD ha decidido iniciar el presente expediente sancionador sin saber si VOIPSUGAR ha realizado los hechos puestos de manifiesto por el denunciante o no.

Pues bien, VOIPSUGAR no ha realizado los hechos tal y como se nos denuncia, como ya hemos puesto de manifiesto a lo largo de las presentes Alegaciones.

Todas las llamadas realizadas al denunciante fueron hechas con la intervención de operador humano, informando de los derechos, tal y como reconoce el denunciante, y solicitando la autorización para realizar este tipo de llamadas.

Estos hechos no pueden considerarse como vulneración grave de los derechos de los consumidores y ser tipificados como infracción grave.

QUINTO: En la fase de práctica de pruebas se dio por reproducidos a efectos probatorios la denuncia interpuesta por **B.B.B.** , **A.A.A.** y su documentación, los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección ante **VOIPSUGAR S.L.**, y el Informe de actuaciones previas de Inspección que forman parte del expediente E/04555/2014, se da por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio PS/00172/2015 presentadas por **VOIPSUGAR S.L.**, y la documentación que a ellas acompaña.

Se incorpora como prueba documental el Informe de Actuaciones Previas de Inspección E/5002/2014.

SEXTO: En fecha de 27/08/2015 el Instructor del procedimiento emitió de Resolución en el sentido de que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a VOIPSUGAR, S.L., con multa de 6.000 € (seis mil euros) por la infracción del artículo 48.1 de la LGT, tipificada como grave en el artículo 77.37 de la dicha norma.

SEPTIMO: En fecha de 11/09/2015 En fecha de 11/09/2015 VOIPSUGAR, S.L. formulo alegaciones en las que manifestaba, en síntesis, lo siguiente:

I.Los hechos son los que el denunciante ha escrito, sin pruebas de ningún tipo. Los hechos se fijaron antes de escuchar al denunciado.



- II.La investigación realizada por el Instructor se refiere a otros expedientes diferentes, no son el actual. Pruebas por referencia a otros casos completamente diferentes. Ninguna prueba se refiere al presente expediente.
- III.Los fundamentos de derecho no se pueden aplicar al presente procedimiento. Debería aplicarse la Ley 34/2002 de 11 de julio.

OCTAVO: De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento ha quedado acreditado lo siguiente:

HECHOS PROBADOS

UNO.- Según informa TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U, en las fechas que a continuación se citan se recibieron en la línea de teléfono *****TEL.1** llamadas desde el número *****TEL.4** cuya finalidad es la promoción del número **806*****1**:

18/02/2014 17:47:14, 23/02/2014 19:17:12, 28/02/2014 16:18:00,
05/03/2014 19:14:46, 08/03/2014 11:15:05, 11/03/2014 11:00:37,
16/03/2014 20:45:01, 23/03/2014 17:45:44, 31/03/2014 20:45:44,
03/04/2014 16:02:15, 12/04/2014 17:40:36, 20/04/2014 21:05:35,
27/04/2014 19:12:51

DOS.- Según se extrae de la Inspección realizada en el marco de las Actuaciones Previas de Inspección E/1363/2014, (...) *VOIPSUGAR basa su negocio en la explotación del número 806*****1, a través del cual se prestan servicios de adivinación y tarot, utilizando para su promoción la línea telefónica ***TEL.4, a través del cual se realizan llamadas automáticas sin intervención de operador, en las que se utiliza una grabación publicitaria a través de la cual se incita al receptor a realizar llamadas al número 806*****1.*

VOIPSUGAR utilizó un fichero de números de teléfono con los rangos asignados por la CMT a los distintos operadores de telecomunicaciones.

VOIPSUGAR cuenta con una lista Robinson a la que denomina blacklist, formada por los números de teléfonos de los usuarios que han ejercido el derecho de oposición a la recepción de llamadas publicitarias.

*Para ejercer el derecho de oposición en la locución se informa de que hay que realizar una llamada al número ***TEL.4 y también se tramitan peticiones en ese sentido por otras vías como las llamadas telefónicas al 806*****1, correo electrónico o correo postal.*

Para la realización de las llamadas publicitarias realizadas hasta el día 5/6/2014 la entidad no ha recabado el consentimiento de los receptores

Aportan los representantes de la entidad inspeccionada el documento con entrada en la Agencia en fecha 5/6/2014 mediante el cual informaban que a partir de esa fecha únicamente se iban a realizar llamadas telefónicas a quienes ya fueran clientes de la entidad.

No se utilizan listas Robinson externas, como la de ADIGITAL(...)

TRES.- Según manifestaron los representantes de VOIPSUGAR el denunciante envió un burofax en fecha de 28/04/2014 con el objeto de no recibir llamadas, siendo contestado en fecha de 08/05/2014 informando del origen de la numeración y accediendo al bloqueo del mismo para no utilizarlo en acciones de marketing telefónico.

CUATRO.- En las Actuaciones Previas de Inspección E/5002/2014 se realizó inspección presencial en fecha de 05/02/2015 verificándose los siguientes extremos:

En el punto 3.a. (...) especifican los representantes de la entidad que el sistema realiza las llamadas automáticamente, sin intervención humana. En caso de no ser atendida la llamada, esta se vuelve a repetir hasta dos veces más en el día. Si la llamada es atendida no vuelve a repetirse otra en el mismo día (...)

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Dispone el Artículo 74 de la LGT respecto de la Responsabilidad por las infracciones en materia de telecomunicaciones, lo siguiente:

La responsabilidad administrativa por las infracciones de las normas reguladoras de las telecomunicaciones será exigible:

a) En el caso de incumplimiento de las condiciones establecidas para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, a la persona física o jurídica que desarrolle la actividad.

II

Dispone el Artículo 48.1 a) y b) de la LGT lo siguiente:

(...)1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con



finés de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

- b) *b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho.*

III

En contestación a las alegaciones formuladas por VOIPSUGAR, S.L. a la Propuesta de Resolución debe señalarse, en primer lugar, que la valoración de la prueba debe someterse a los criterios generales de valoración admitidos en derecho, siendo totalmente aplicables los principios de la libre valoración probatoria e incluso el de la valoración conjunta de la practicada (STS de 3/03/2003 RJ 2003,2530), y en el caso analizado se han tenido en cuenta las manifestaciones del denunciante, de los propios representantes de VOIPSUGAR, S.L. y de la documentación obrante en las Actuaciones Previas de Investigación E/1363/2014, E/5002/2014 y E/04555/2014.

Al contrario de lo que interpreta la entidad denunciada, las distintas actuaciones previas de investigación iniciadas a colación de otras denuncias, y en la medida en que están estrechamente ligadas a la actividad de VOIPSUGAR, S.L. pueden ser, y son objeto de análisis en el caso planteado pues arrojan elementos de juicio plenamente aplicables al presente caso, ya que explican o clarifican la actividad de la citada entidad (modelo de negocio y relación con PEOPLETEL, actividad concreta y origen de la numeración) en la medida que tratan de hechos similares (promoción del uso del servicio 806****1 a través de llamadas sin intervención humana) en espacios temporales idénticos, con la garantía de su obtención por funcionarios públicos (servicios de Inspección de la Agencia) en el ejercicio de sus funciones y rubricadas por los representantes de la entidad en el momento del “levantamiento del acta” correspondiente, admitiendo como propias tales manifestaciones que el Instructor ha tenido en consideración incorporarlas el expediente de referencia.

Es decir, el reconocimiento por parte de los representantes de VOIPSUGAR, S.L. de la realización de llamadas sin intervención humana en las actuaciones de inspección citadas anteriormente, son traídos al presente procedimiento por el Instructor *ex art.17 del R.D. 1398/1993 de 4 de agosto* y valoradas en su conjunto con el resultado que consta el elemento factico de la Propuesta de Resolución.

En conclusión, ha existido actividad probatoria que determina la identidad del responsable, la producción de los hechos y el resultado acaecido, cuestión distinta es que VOIPSUGAR, S.L. en el legítimo ejercicio de su derecho a la defensa, no estime tal resultado acomodado a sus intereses procesales.

En segundo lugar, respecto de la aplicación normativa a los hechos analizados, debe traerse a colación lo dispuesto en el art. 1 dela LGT, que determina lo siguiente:

1. El ámbito de aplicación de esta Ley es la regulación de las telecomunicaciones, que comprenden la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados, de conformidad con el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

2. Quedan excluidos del ámbito de esta Ley los servicios de comunicación audiovisual, los contenidos audiovisuales transmitidos a través de las redes, así como el régimen básico de los medios de comunicación social de naturaleza audiovisual a que se refiere el artículo 149.1.27.^a de la Constitución.

Asimismo, se excluyen del ámbito de esta Ley los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas, las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos y los servicios de la Sociedad de la Información, regulados en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas.

En conclusión, la citada norma es la aplicable a los hechos denunciados y probados, como en reiteradas ocasiones en que se ha analizado la actividad de VOIPSUGAR, S.L. sin que por parte de la entidad se haya alegado en dichas ocasiones, excepciones formales ni sustantivas en este sentido.



En el presente caso la entidad denunciada alega en su descargo que el origen del número de teléfono de la denunciante es un fichero propio, que se formaba a partir de la información publicada por la CNMC y que no hay dato alguno asociado a ese número de teléfono, y que tras solicitar la oposición a la recepción de llamadas se incluyó en la Lista Robinson propia, blacklist, sin que haya vuelto a recibir ninguna.

Por otra parte VOIPSUGAR manifiesta que (...) *todas las llamadas se realizan con la intervención de operador humano, informando de los derechos, tal y como reconoce el denunciante, y solicitado la autorización para realizar este tipo de llamadas (...)*, sin embargo en las Actuaciones Previas de Investigación E/5002/2014 que analiza la realización de llamadas en un espacio temporal idéntico, reconocen que se realizan automáticamente, y no es cierto que el denunciante reconoce que se realizan con operador humano, tal como se ha recogido la alegación en el párrafo anterior, sino lo contrario ya que el denunciante manifiesta literal(..) *desde hace meses, en el número de tfno. XXXXXX, vienen recibiendo llamadas telefónicas insistentes (semanales) sin intervención humana (...)*

VOIPSUGAR no realiza alegaciones (ni en el acuerdo de inicio del procedimiento ni en las formuladas a la Propuesta de Resolución) respecto del consentimiento previo que ha de tener para realizar las llamadas, sino que pretende trasladar el debate al momento posterior a la llamada, es decir, manifiestan que primero realizan las llamadas, se informa del carácter publicitario y después solicitan la autorización o consentimiento, cuando el orden de estos ítems de acuerdo con la LGT debería ser inverso, es decir, se debe empezar por tener el consentimiento o autorización. Y es a este respecto donde VOIPGSUGAR guarda silencio tanto en las alegaciones formuladas al acuerdo de inicio del procedimiento como en las formuladas a la Propuesta de Resolución.

Por lo expuesto no consta que VOIPSUGAR tuviera el consentimiento del denunciante para utilizar su número de teléfono como destinatario de llamadas promocionales del servicio de tarot prestado a través del 806****1 suponiendo la vulneración del precepto arriba transcrito, art. 48.1 a) LGT.

V

Considera infracción grave el art 77.37 "La vulneración grave de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el Título III de la Ley y su normativa de desarrollo", pudiendo ser sancionada con multa de hasta dos millones de euros, de acuerdo con el artículo 79.1.c) de la citada LGT

Dispone el Artículo 80 de la citada LGT respecto de los *Criterios para la determinación de la cuantía de la sanción*

1. *La cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites indicados, se graduará teniendo en cuenta, además de lo previsto en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, lo siguiente:*

a) *La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.*

b) *La repercusión social de las infracciones.*

c) *El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.*

d) *El daño causado y su reparación.*

e) *El cumplimiento voluntario de las medidas cautelares que, en su caso, se impongan en el procedimiento sancionador.*

f) *La negativa u obstrucción al acceso a las instalaciones o a facilitar la información o documentación requerida.*

g) *El cese de la actividad infractora, previamente o durante la tramitación del expediente sancionador.*

Dispone el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, lo siguiente: 3. *En la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:*

a) *La existencia de intencionalidad o reiteración.*

b) *La naturaleza de los perjuicios causados.*

c) *La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.*

En el presente caso teniendo en cuenta el número de llamadas realizadas a la línea de la denunciante sin su autorización o consentimiento, así como la falta de diligencia exigible a un profesional del sector cuyo parte del objeto de su negocio es la realización de llamadas promocionales lo que le hace tributario de un conocimiento y rigor en el



cumplimiento de la normativa que regula el sector, así como el tiempo durante el que se viene produciendo la conducta típica y antijurídica, determina la imposición de una sanción en la cuantía de 6.000 euros.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

PRIMERO: IMPONER a la entidad VOIPSUGAR, S.L., por una infracción del artículo 48.1 de la LGT, tipificada como grave en el artículo 77.37 de la citada norma, una multa de 6.000 euros (seis mil euros) de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la mencionada LGT.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VOIPSUGAR, S.L., y a **B.B.B., A.A.A.**

TERCERO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo. Si recibe la notificación entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si recibe la notificación entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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 del referido texto legal.

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