



Adjunto remito la Resolución sancionadora contra la entidad AVON COSMETICS SAU, consecuencia de la denuncia presentada por con fecha 18/12/17.

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS

INSPECTOR/INSTRUCTOR

Los datos de carácter personal serán tratados por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) e incorporados a la actividad de tratamiento "Procedimientos de inspección de datos", cuya finalidad es el registro, gestión, examen e investigación de las reclamaciones presentadas; investigación, registro y gestión de los expedientes que se instruyan a raíz de las presuntas vulneraciones conocidas por la AEPD por sus propios medios o a instancia de otros órganos, incluidas las referidas a la falta de atención de los derechos recogidos por la normativa de protección de datos; así como la gestión, tramitación, control y seguimiento de los expedientes relacionados con los poderes correspondientes a la autoridad de control recogidos en el Capítulo VI del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en la demás normativa que atribuye competencias de esta naturaleza a la AEPD. Finalidad basada en el cumplimiento de una misión de interés público y en el ejercicio de poderes públicos conferidos a la AEPD por el RGPD, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de Procedimiento Administrativo Común. Los datos de carácter personal pueden ser comunicados a los interesados en los procedimientos,

C/ Jorge Juan, 6
28001 - Madrid

www.agpd.es
sedeagpd.gob.es



Procedimiento Nº PS/00160/2018

RESOLUCIÓN: R/01611/2018

En el procedimiento sancionador PS/160/2018, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos, a la entidad AVON COSMETICS SAU (AVON), vista la denuncia presentada por [redacted] y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 18/12/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de [redacted], donde denuncia que: "Sus datos personales han sido incluidos en el fichero de solvencia ASNEF, sin tener conocimiento de ello, por AVON COSMETICS". Aporta la documentación referenciada ya en la incoación del expediente y en la propuesta de resolución.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa AVON, remite la información y documentación referenciada en la incoación del expediente y en la propuesta de resolución.

TERCERO: Con fecha 18/04/18, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar, procedimiento sancionador a la entidad AVON, por presunta infracción de los artículo 6.1 y 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD), tipificadas como graves en los artículos 43.3.b y c) respectivamente, de dicha norma, pudiendo ser sancionada, cada una de las infracciones, con multa de 40.001 a 300.000 euros, de acuerdo con el artículo 45.2 de dicha Ley Orgánica, argumentándolo, esencialmente en:

Respecto de la infracción cometida al artículo 6.1 de la LOPD: "En el presente caso, AVON, en su escrito de información remitido a esta Agencia, NO aporta ningún documento que acredite que la [redacted] realizó el proceso de alta; NO aporta ningún formulario o contrato suscrito por la denunciante con la compañía y avalado por las Delegada de Ventas tal y como se indica en el escrito de alegaciones; NO aporta fotocopia de DNI o documento que acredite la identidad del contratante; NO se aporta correo electrónico enviado al distribuidor para darse de alta ni la aceptación de las condiciones del contrato mercantil. Solamente se transcribe el "log de aceptación" realizado por web, pero incluso en éste, NO se incluyen datos esenciales, como puede ser el DNI. Además, se puede comprobar que ni la fecha de nacimiento ni la dirección ni el número de teléfono concuerdan con los aportados por el denunciante.

Respecto de la infracción cometida al artículo 4.3 de la LOPD: "En cuento a la inclusión de los datos personales en el fichero ASNEF, se comprueba que los mismos fueron incluidos el 30/09/15 y dados de baja el 28/02/18, (2 años y 5 meses después), sin que la empresa haya justificado que dicha inclusión cumpla los requisitos marcados anteriormente, ya que se incluyen los datos de una persona física en ASNEF, que no tiene ninguna relación contractual de ningún tipo con la empresa, por una deuda que no es cierta, y por lo tanto que no se le puede exigir".

CUARTO: Notificado el acuerdo de inicio, la representación de la entidad denuncia, mediante escrito de fecha 11/05/18, formuló las alegaciones expuestas en la propuesta de resolución.

Código Seguro De Verificación:	[redacted]	Fecha	07/09/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmado Por	[redacted]		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	1/12



Además de: (i) La condición de empresario individual de la Denunciante, que hace que el régimen jurídico de protección de datos personales contenido en la LOPD no resulte de aplicación al tratamiento de datos efectuado por AVON. Se recuerda que la relación del Distribuidor con AVON era estrictamente mercantil, en calidad de distribuidor empresario individual y que por tanto los datos e informaciones relativos a la Denunciante a los que ha tenido acceso AVON y que ha podido tratar, se han circunscrito exclusivamente al ámbito de su actividad mercantil como comerciante distribuidor. (ii) Subsidiariamente, en caso de que a Denunciante no hubiera sido la persona que formalizó el contrato de distribución, AVON habría sido objeto de un engaño, y estaríamos por tanto ante una estafa, de la que tanto la Denunciante como AVON serían víctimas. Si finalmente en el seno del procedimiento penal no resultara probado la existencia de una estafa, ni la suplantación de la identidad del Denunciante al formalizar el contrato de distribución con AVON, no podría derivarse ninguna responsabilidad administrativa para AVON, al haber respetado escrupulosamente los requisitos de la LOPD en relación con la inclusión de los datos de la Denunciante en un fichero de morosos pese a no resultarle dicha normativa de aplicación.

Con fecha 27/06/18, AVON recibió notificación de Propuesta de Resolución del presente procedimiento sancionador en cuya virtud propone provisionalmente imponer a AVON dos multas de veintiocho mil euros (28.000 €) cada una de ellas, dando como resultado una multa de cincuenta y seis mil euros (56.000 €) por la infracción de los artículos 6.1 y 4.3 de la LOPD, este último en relación con el artículo 38.1 a) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD ("RLOPD"), ambas tipificadas como graves en el artículo 43.3 c) de la LOPD. Se fundamenta jurídicamente la PR, de forma sucinta, en los siguientes Fundamentos de Derecho: 1. La PR estima que los hechos denunciados en este procedimiento e investigados por la AEPD no versan sobre una presunta infracción de AVON en materia de protección de datos en relación al tratamiento de los datos personales de uno de sus distribuidores, si no, sobre el tratamiento que ha realizado AVON sobre los datos de una persona totalmente ajena a ellos, que denuncia que nunca ha tenido contacto con AVON. 2. Sentado por la PR en el argumento anterior que la LOPD es de aplicación al caso, la PR estima que AVON no ha aportado documentación que acredite que la Denunciante realizó el proceso de alta como distribuidor, así como tampoco que AVON recabara el consentimiento del Distribuidor para el tratamiento de sus datos personales. 3. Según lo establecido en la PR, se habrían incluido los datos personales en ASNEF de una persona que presumiblemente no ha tenido ni tiene ninguna relación con la AVON y que, por consiguiente, no habría consentido que sus datos personales fueran tratados por AVON.

Finalmente, la PR reconoce como hecho probado que en vía judicial se está investigando un posible caso de "falsedad y estafa" en relación con la presunta suplantación de la identidad de la Denunciante al registrarse como distribuidor de AVON y realizar pedidos. Procedimiento penal iniciado precisamente a resultas de la denuncia presentada por la propia Denunciante, tal y como él mismo indicó en su denuncia ante la AEPD, y de la cual AVON tuvo precisamente conocimiento a través del presente procedimiento. Pese a ello, la AEPD recrimina a AVON en la PR por no aportar ningún documento que haga prueba del estado en el que se encuentran en la actualidad las diligencias previas.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/09/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	3/12



Pese a ser conocedora de las anteriores circunstancias, la AEPD rechaza la existencia de una posible prejudicialidad penal y la necesidad de suspender el procedimiento administrativo que nos ocupa hasta que se aclaren los hechos, limitándose a recriminar a AVON la falta de aportación de pruebas del estado actual de la tramitación de las diligencias previas, cuando no depende de AVON los tiempos de la tramitación de la misma.

Por un lado, la AEPD valida sin más la versión de los hechos narrada por la Denunciante, aceptando sin más que hubo una estafa y que fue un tercero, quien suplantando la responsabilidad de la Denunciante, formalizó el contrato de distribución de con AVON. Por otro lado, acepta como hecho probado la existencia de un procedimiento penal pendiente, pero a pesar de todo ello, descarta esperar a conocer el resultado de dicho procedimiento, y sanciona a AVON por una supuesta mala praxis. Dicha interpretación y modo de actuar de la AEPD condena irremediabilmente a AVON a la más absoluta indefensión.

Si hubo estafa, AVON es tan víctima como la Denunciante. Si no hubo estafa, la Denunciante estaría faltando a la verdad, en contra de las pruebas documentales aportadas, para eximirse de la responsabilidad que le corresponde. Así y a la espera de que se dirima la existencia penal, la actuación de AVON se habría basado en un error invencible de tipo, en la conciencia de que el Distribuidor era quien decía ser.

SEGUNDA. Si la normativa de protección de datos fuera de aplicación.

En caso de que finalmente la autoridad penal resolviese que no existe estafa, y que por tanto la Denunciante falta a la verdad cuando manifiesta que no tuvo relación mercantil de distribución alguna con AVON, en un ejercicio puramente teórico de aplicación de la LOPD, AVON habría adoptado todas y cada una de las medidas que dicha norma exige respecto al tratamiento de los datos personales de la Denunciante. Recordemos que ha quedado acreditado que AVON en un ejercicio de transparencia y diligencia máxima, recabó preventivamente y pese a no ser necesario, el consentimiento previo e informado del Distribuidor para el tratamiento de sus datos personales en el momento de darle de alta como distribuidor.

Recordemos igualmente que, el Distribuidor recibió un e-mail para darse de alta como distribuidor y se registró en la web de AVON España, aceptando los términos y condiciones del contrato mercantil de distribución que preventivamente incluye un cometimiento informado de tratamiento de datos para aquellos casos en los que pudiera ser aplicable. La aceptación de dichas condiciones mediante el log de aceptación del Distribuidor ha quedado debidamente acreditada, habiéndose aportado prueba documental de la misma durante el procedimiento, la cual damos por reproducida a todos los efectos oportunos.

Posteriormente, y ante la existencia de dicha deuda líquida, vencida y exigible, AVON no solo trató de contactar en reiteradas ocasiones por teléfono con el Distribuidor (tal y como quedó acreditado en nuestro EPA), sino que además envió una notificación escrita previa, personalizada y específica al Distribuidor, informándole de la existencia de la deuda y de las consecuencias del impago. Dicha notificación, tal y como queda probado en el expediente a través de la prueba documental ya aportada, fue enviada a través de un sistema de SMS certificado al número de teléfono móvil proporcionado a AVON por el propio Distribuidor. Cabe recordar que el sistema de SMS certificado es un sistema válido y reconocido por la propia AEPD.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/09/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por			
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	5/12



Subsidiariamente se solicita se suspenda provisionalmente el presente procedimiento administrativo a la espera de que se esclarezcan los hechos objeto de investigación penal.

HECHOS PROBADOS

De la información y documentación aportada por las partes, se han constatado los siguientes hechos:

a).- AVON aporta las condiciones del contrato mercantil de distribución que la denunciante supuestamente firmó, con fecha 15/01/15.

b).- AVON aporta las facturas de fecha 26/01/15 por valor de 338,32 euro y de fecha 26/01/15 por valor de 132,99 euros dirigidas a la denunciante.

c).- Con fecha 04/03/15, AVON indica que envía carta personalizada a la denunciante a la dirección _____ en la que se reclama la cantidad de 471,31 euros. En la misma, NO se avisa de la posible inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial en caso de no regularizar la situación.

d).- Los datos personales de la _____, fueron dados de alta en el fichero ASNEF el 30/09/15 y estuvieron incluidos en el mismo hasta el 28/02/18, (2 años y 5 meses). Fueron dados de baja el mismo día, que la entidad envió la información requerida a esta Agencia.

e).- El 04/10/17 existe una consulta del fichero ASNEF, por parte de la denunciante, donde tiene conocimiento de que sus datos personales figuran inscritos en el mismo por una deuda de 471,31 euros, con AVON, desde el 30/09/15.

f).- El 17/10/17, la _____ se pone en contacto con AVON, denunciando los hechos.

g).- El 26/10/17, la _____ se pone en contacto con EQUIFAX, solicitando la baja de sus datos personales del fichero ASNEF.

h).- El 26/10/17 EQUIFAX, contesta a la _____ indicándola que "NO existen datos inscritos en el fichero ASNEF, asociados al identificador aportado".

i).- El 27/01/18, AVON recibe requerimiento de información de esta Agencia sobre los hechos denunciados por _____.

j).- El 18/04/18, La AEPD inicia procedimiento sancionador contra AVON por los hechos denunciados por la _____. Dicho procedimiento es notificado a la entidad el 26/04/18.

k).- El 10/05/18, AVON denuncia ante la Policía Nacional los hechos, indicando en la denuncia, entre otras cosas, que: "(...)Así, todo parece indicar que una persona cuya identidad se desconoce pero cuyo domicilio podría ser la _____, cuya identidad podría corresponder a _____, aprovechándose de manera fraudulenta del sistema de contratación flexible de AVON, habría suplantado la personalidad de _____ mediante el engaño se habría dado de alta como _____ en un domicilio de su conveniencia al de recibir los productos de AVON sin pago de precio (...)".

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/09/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por			
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	7/12



En este sentido es muy esclarecedora la Sentencia de la Audiencia Nacional de 27/04/2012 (rec. 78/2010), en cuyo Fundamento Jurídico segundo el Tribunal se pronuncia en los siguientes términos frente al alegato de la recurrente de que la AEPD ha infringido el artículo 7 del R.D. 1398/1993 (norma que estuvo vigente hasta la entrada en vigor de la LPACAP): "En este sentido el Art. 7 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, se procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, únicamente prevé la suspensión del procedimiento administrativo cuando se verifique la existencia efectiva y real de un procedimiento penal, si se estima que concurre identidad de sujeto, hecho y fundamento de derecho entre la infracción administrativa y la infracción penal que pudiera corresponder.

No obstante, y para la concurrencia de una prejudicialidad penal, se requiere que ésta condicione directamente la decisión que haya de tomarse o que sea imprescindible para resolver, presupuestos que no concurren en el caso examinado, en el que existe una separación entre los hechos por los que se sanciona en la resolución ahora recurrida y los que la recurrente invoca como posibles ilícitos penales. Así, y aun de haberse iniciado, en el presente supuesto, y por los hechos ahora controvertidos, también actuaciones penales frente a la empresa distribuidora, lo cierto es que tanto la conducta sancionadora como el bien jurídico protegido son distintos en uña y otra vía (contencioso-administrativa y penal). En el ámbito penal, el bien jurídico protegido es una posible falsedad documental y estafa, y en el ámbito administrativo, en cambio, la facultad de disposición de sus datos personales por parte de su titular, por lo que tal objeción de la demandada ha de ser rechazada".

Por otra parte, los hechos denunciados en este procedimiento e investigados por esta Agencia, no versan sobre una presunta infracción de AVON en materia de protección de datos en relación al tratamiento de los datos personales de uno de sus distribuidores, sino, sobre el tratamiento que ha realizado AVON sobre los datos de una persona totalmente ajena a ellos, que denuncia que nunca ha tenido contacto con AVON, ni para comprar producto ni para hacerse distribuidor de sus productos, ni para cualquier otro asunto en el que pueda existir una relación contractual o mercantil, denunciando ante esta Agencia que fue fruto de un fraude y que AVON trató sus datos personales sin su consentimiento. Es más, esos datos han sido incluidos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin cumplir el requisito previo de deuda cierta veraz y exigible. Nada tiene que ver, por tanto, el tratamiento de los datos personales de esta persona con el tratamiento de los datos personales de sus distribuidores. Así, las sentencias de la Audiencia Nacional que la compañía intenta relacionar con este caso y desviar por tanto el objeto de este expediente hacen referencia al tratamiento de los datos de carácter personal realizados por AVON respecto a personas que tuvieron alguna relación contractual con la compañía (distribuidores). Situación que no se da en este caso, por lo que no procede considerar aquí, las alegaciones de la representación de AVON que hacen referencia sobre este asunto.

Afirmar y asegura la compañía denunciada que la distribuidora de AVON por lo que actuó como empresario individual, más aún, como distribuidor puro, pero una cosa es afirmar y otra cosa es demostrar y en este caso, AVON no ha demostrado mediante la aportación de alguna prueba sin veracidad. En este punto, hay que recordar doctrina consolidada de la AN, que la representación de

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/09/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmado Por	le		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	9/12



c).- El protocolo utilizado por la empresa AVON al realizar el tratamiento de los datos de carácter personal en el proceso de alta, a través de la Delegada de Ventas y después la confirmación a través de web no garantiza la calidad del dato por lo que es susceptible de producir situaciones de fraude (apartado j).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 45 de la LOPD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en el artículo 6.1 de la LOPD, permite fijar una sanción de **28.000 (veintiocho mil euros)**.

2º.- Respecto de la infracción cometida en relación al artículo 4.3, se debe atender a lo estipulado en el artículo 45.5.b) de la LOPD, donde se desarrolla la aplicación de la sanción en la escala inmediatamente inferior a la gravedad estipulada, por la diligencia demostrada por la entidad a la hora de regularizar la situación irregular del afectado, ya que cuando se tiene conocimiento de la reclamación por fraude el 23/02/18, a través de la reclamación de información de esta Agencia, la empresa procede a dar de baja los datos del denunciante del fichero ASNEF el mismo día.

Por otra parte, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios agravantes, que establece el art. 45.4 de la LOPD:

a).- El carácter continuado de la infracción, al estar los datos incluidos en el fichero ASNEF desde el 30/09/15 y hasta el 28/02/18, 2 años y 5 meses, (apartado 4.a agravado).

b).- Por el volumen de negocio de la entidad denunciada, (apartado 4.d).

c).- El perjuicio causado a la persona interesada al estar incluido sus datos en los ficheros de solvencia y crédito durante más de 2 años, (apartado h).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 45 de la LOPD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 38.1.a) del RLOPD, permite fijar una sanción de **28.000 (veintiocho mil 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 AVON COSMETICS SAU, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 127 de RLOPD, por infracción de los artículos 6.1 y 4.3 de la LOPD, una sanción de **56.000 (cincuenta y seis mil euros)**.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a AVON COSMETICS SAU.

TERCERO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva una vez sea ejecutiva la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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. 6º de la Ley 58/2003 de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida 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.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra 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 se

Código Seguro De Verificación:		Fecha:	07/09/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmado Por:			
Uri De Verificación:	https://sedeagpd.gob.es	Página:	11/12