



Procedimiento N°: A/00247/2017

RESOLUCIÓN: R/02752/2017

En el procedimiento **A/247/2017**, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos, a la entidad SAVSO SPAIN SL., vista la denuncia presentada por **C.C.C.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 12/08/16, tiene entrada en esta Agencia escrito de **D. C.C.C.**, donde se denuncia que: *“SAVSO SPAIN ha incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial sin requerimiento previo de pago”*. El denunciante acompaña la siguiente documentación relacionada con dicha argumentación:

- Consulta del fichero ASNEF fechada el 12/08/16 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante e informada por la entidad, con fecha de alta el 11/08/16, y con un importe asociado de 657,46 euros.
- Correo electrónico de fecha 11/08/16 remitido por “Recibos SAVSO” desde la dirección de correo electrónico **F.F.F.** a las direcciones de correo electrónico **D.D.D.**, y **E.E.E.** y en el que le invitan a solucionar los problemas de los impagos de sus créditos antes de iniciar la vía judicial. También se les indica que sus datos han sido incluidos en los ficheros de solvencia y créditos **ASNEF EQUIFAX** y *“no retirarán la inclusión hasta que no cancele la deuda que mantiene con ellos”*.
- Correo electrónico de fecha 12/08/16 remitido desde la dirección de correo electrónico **D.D.D.** a “Recibos SAVSO”, **F.F.F.** en respuesta al descrito del punto anterior, en el que el denunciante comunica, entre otras cosas, su intención de recurrir a la AEPD por su inclusión indebida en ficheros de solvencia patrimonial.
- Correo electrónico de fecha 12/08/16 remitido desde la dirección de correo electrónico **F.F.F.** a la dirección de correo electrónico **D.D.D.** en el que le comunican que: *“retirarán la inclusión realizada en ficheros de solvencia cuando cancele la deuda por completo”*.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa SAVSO SPAIN SL., remite, entre otras, la siguiente información:

- Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante, entre los mismos consta como dirección postal: **A.A.A.** y como dirección de correo electrónico: **D.D.D.**. Asimismo figura un número de telefonía móvil: **H.H.H.** y un número de telefonía fija: **G.G.G.**.
- Expone que: *“con anterioridad a su inclusión en ASNEF se le remitieron a esta persona diferentes comunicaciones al correo electrónico que nos facilitó en el*

*momento de la contratación del préstamo (**B.B.B.**) que fue debidamente validado". Añade en su escrito que: "ninguna de las comunicaciones por vía electrónica realizada nos fue devuelta y el email que consta en nuestros sistemas es el suyo ya que hemos mantenido correspondencia diversa por el mismo.*

- Anexa información de las comunicaciones dirigidas al denunciante, al correo electrónico: **D.D.D.**, son:

Sent	Subject
2016-02-22 07:05:12	Incidencia con tu cuota del 22/02/2016
2016-02-23 07:10:18	Evita los 20 € de recargo en tu cuota del 23/02/2016
2016-02-24 07:10:25	Última oportunidad sin costes adicionales en tu cuota del 24/02/2016
2016-02-29 07:05:09	Evita que tus cuotas impagadas se acumulen
2016-03-01 07:10:16	Tus cuotas siguen impagadas, evita costes adicionales
2016-03-02 07:10:20	Seguimos con incidencias de cobro
2016-03-07 07:05:10	Entras en riesgo de resolución anticipada
2016-03-08 11:10:12	Cuidado, estás más cerca de la resolución anticipada
2016-03-09 07:10:18	Una cuota más impagada y te resolvemos tu contrato
2016-03-14 07:05:09	Evita una resolución anticipada
2016-03-15 07:10:13	Estás a una paso de la resolución anticipada. Sigue disfrutando de tu crédito
2016-03-16 07:10:18	Evita el inicio de tu alta en ASNEF
2016-03-21 07:05:08	Resolución anticipada

El anexo contiene, entre otros, copia del correo electrónico de fecha 21/03/16, remitido desde la dirección de correo electrónico: **F.F.F.** a la dirección de correo electrónico: **D.D.D.**, en la que se reclama el pago de la deuda contraída con la entidad denunciada, por importe de 657,46 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

- SAVSO SPAIN SL expone que: *"además de las anteriores, se dirigieron al denunciante a través de "WhatsApp, al teléfono móvil que nos facilitó" y "llamadas telefónicas reclamando la deuda".*
- Copia del contenido de un mensaje de WhatsApp de fecha 22/03/16, dirigido al denunciante, en el que se reclama el pago de la deuda contraída con la entidad denunciada por importe de 657,46 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago.

TERCERO: Con fecha 12/07/17, la Directora de la Agencia Española de Protección de

Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/247/2017, como resultado de las Actuaciones Previas, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 126 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD (RLOPD), y al haberse apreciado la existencia de indicios susceptibles de motivar la imputación de una infracción, otorgándole un plazo de audiencia de QUINCE DÍAS HÁBILES para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 45.6 de la LOPD.

CUARTO: En fecha 23/08/17, se intentó la notificación del citado acuerdo de audiencia previa al procedimiento de apercibimiento al denunciado siendo devuelto y figurando en el acuse de recibo como “desconocido”.

Con fecha 05/09/17, se notificó mediante “Tablón Edictal Único” el citado acuerdo de audiencia previa al procedimiento de apercibimiento al denunciado, BOE nº XXX (supl. N. pág. 1), otorgándose al denunciado plazo para efectuar alegaciones a dicho acuerdo, acabando el mismo sin que por parte de éste se presentara escrito alguno.

HECHOS PROBADOS

1.- La inclusión de los datos del denunciante en el fichero de solvencia ASNEF se realiza con fecha 11/08/16, por un importe de 657,46 euros e informado por la empresa SAVSO SPAIN SL.

2.- Existe un Correo electrónico de fecha 11/08/16 remitido por “Recibos SAVSO” desde la dirección de correo electrónico F.F.F. a las direcciones de correo electrónico D.D.D., y E.E.E. y en el que le invitan a solucionar los problemas de los impagos de sus créditos antes de iniciar la vía judicial. También se les indica que sus datos han sido incluidos en los ficheros de solvencia y créditos ASNEF EQUIFAX.

3.- Existe un correo electrónico de fecha 12/08/16 remitido desde la dirección de correo electrónico D.D.D. a “Recibos SAVSO”, F.F.F. en respuesta al descrito del punto anterior, en el que el denunciante comunica, entre otras cosas, su intención de recurrir a la AEPD por su inclusión indebida en ficheros de solvencia patrimonial.

4.- Existe un correo electrónico de fecha 12/08/16 remitido desde la dirección de correo electrónico F.F.F. a la dirección de correo electrónico D.D.D. en el que le comunican que: *“retirarán la inclusión realizada en ficheros de solvencia cuando cancele la deuda por completo”.*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.g), en relación con el artículo 36 de la LOPD.

II

En el presente caso, la empresa SAVSO SPAIN SL, indica que el intercambio de comunicaciones entre la entidad y el denunciante, se realiza a través de los correos electrónicos facilitado por éste en el momento de realizar la contratación del producto, incluida la comunicación del requerimiento previo de pago, realizada, según sus alegaciones, el 21/03/16.

Indican además, que las comunicaciones también han sido realizadas a través de mensajería por WhatsApp, al teléfono de contacto facilitado por el denunciante, incluido también el requerimiento previo de pago realizado el 22/03/16.

No obstante, el procedimiento utilizado por la empresa SAVSO SPAIN para la realización del requerimiento previo de pago no puede ser admitido como válido al no acreditar su recepción de forma fehaciente por parte del denunciante, mediante reconocimiento del propio afectado o certificación de recepción por tercero ajeno. Tampoco puede ser admitido, por el mismo motivo, el WhatsApp enviado el 22/03/16.

En cambio, en el correo electrónico enviado el 11/08/16, donde la empresa le comunica que sus datos han sido incluidos en el fichero de solvencia ASNEF, si se puede acreditar que fue recibido por **C.C.C.**, ya que éste contesta al día siguiente mediante otro correo electrónico.

III

Los hechos expuestos relativos a la actuación de SAVSO SPAIN SL, respecto a la inclusión de los datos personales del denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, podrían suponer una infracción del artículo 4.3), en relación con el artículo 29.4), de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (en lo sucesivo LOPD), desarrollado en los artículos 38.1.c), 39) y 43) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

No obstante, el apartado 6 del artículo 45 de la LOPD, donde se expone que el órgano sancionador podrá acordar la sustitución de un procedimiento sancionador por el apercibimiento al sujeto responsable, bajo ciertas circunstancias contempladas en el propio artículo citado: *"a).- Que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley. y b).- Que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad"*.

En el presente supuesto se cumplen los requisitos recogidos en los apartados a) y b) citados. Junto a ello se constata una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado teniendo en cuenta el grado de intencionalidad, el carácter no continuado de la infracción, y que no constan beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.

De acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

APERCIBIR: a la entidad SAVSO SPAIN SL, con arreglo a lo dispuesto en el artículo

45.6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, con relación a la denuncia por infracción del artículo 4.3 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.c) de la citada Ley Orgánica.

REQUERIR: a la entidad SAVSO SPAIN SL y de acuerdo con lo establecido en el apartado 6 del artículo 45 de la Ley 15/1999 para que en el plazo de un mes desde este acto de notificación acredite ante esta Agencia las modificaciones implementadas en la mejora del procedimiento actual, de tal forma que se acredite tanto el envío como la recepción y, en su caso, la devolución de los requerimientos de pago previos a la inclusión de los datos personales de los deudores en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

NOTIFICAR: el presente Acuerdo a SAVSO SPAIN SL.

Se le advierte que en caso de no atender el citado requerimiento, podría incurrir en una infracción del artículo 37.1.f) de la LOPD, que señala que tipificada como grave en el artículo 44.3.i) de dicha norma, pudiendo ser sancionada con multa de 40.001 € a 300.000 €, de acuerdo con el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 esta acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

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.

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