

- **Expediente N.º: EXP202402451**

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 28 de diciembre de 2023, **A.A.A.** (en adelante parte reclamante) presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A.** con NIF **A82650672** (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que la parte reclamada (de la que es cliente) el 12 de diciembre de 2023 ha facilitado su documentación contractual a un despacho de abogados con el que no tiene ningún tipo de relación.

Añade que, en dichos contratos figuran sus datos personales y bancarios.

Manifiesta que, tras tener conocimiento de lo ocurrido, ha contactado con la parte reclamada y dicha entidad le ha indicado que ha sido una equivocación.

Junto a la reclamación aporta pantallazo correspondiente a la información relativa al perfil del teléfono de la abogada, en donde, además del número *****TELÉFONO.1** y de una foto de un colectivo de profesionales, figura lo siguiente: "**B.B.B.** Abogada especialista en contratos abusivos".

Asimismo, aporta pantallazos, de fecha 21 de diciembre de 2023, relativos a la conversación de WhatsApp mantenida entre la parte reclamante y dicha profesional respecto a la documentación, a nombre de la reclamante, que obra en poder del despacho de abogados.

En dichos pantallazos constan fotografías que manda la abogada en la que figura una serie de documentos, entre ellos, una póliza de préstamo a nombre de la parte reclamante, suscrita con la parte reclamada, de fecha 8 de marzo de 2021, así como una solicitud de una tarjeta Visa Vodafone, cuya financiación es ofrecida por la parte reclamada.

En los pantallazos aportados consta la siguiente conversación:

"Necesito una evidencia como que esa documentación os la ha mandado Bankinter a vosotros, ¿hay alguna carta?"

"Usted se acuerda que le hablamos de un cliente llamado C.C.C. del que solicitamos la documentación? que se lo comentamos por llamada" "Sí"

"Te entiendo, no te preocupes, no hay problema, no disponemos del sobre, pero le enviamos foto de la documentación, conforme veas que tenemos. No obstante, si quiere disponer de la documentación, puede enviar un mensajero para que la recoja".

Como documentación relevante aportada por la parte reclamante constan:

- Tres capturas de la conversación mantenida mediante la aplicación Whatsapp con la empleada del despacho de abogados *****EMPRESA.1**.

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), el 15 de febrero de 2024 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 el 15 de febrero de 2024 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 el mismo día de la notificación como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 15 de marzo de 2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta de la parte reclamada presenta las siguientes manifestaciones:

"PRIMERO. - Que, mediante el presente escrito, y tras haber realizado las revisiones oportunas con los departamentos implicados en la ejecución de las funciones relacionadas con el objeto del presente requerimiento, Bankinter Consumer Finance aporta la información y documentación solicitadas en el Traslado de Reclamación y Solicitud de Información y, en concreto, la respuesta a las siguientes cuestiones:

1. Aportación de los informes técnicos o recomendaciones elaborados por el Delegado de Protección de Datos o por el responsable de seguridad, cualquiera que fuera su formato, respecto de los tratamientos sobre los que se solicita información, así como sobre las acciones posteriores adoptadas o su ausencia, derivadas de los citados informes técnicos o recomendaciones.

El Delegado de Protección de Datos participa activamente, asesorando a la Entidad respecto a la licitud del tratamiento y supervisando el efectivo cumplimiento de las obligaciones y principios aplicables de conformidad con la normativa de protección de datos.

En este ámbito, y en relación con la actividad del tratamiento respecto a la cual se solicita información, la Entidad cuenta con un "Procedimiento de envío de correspondencia física a clientes", en el que se describe los procesos y controles que se deben seguir internamente para la preparación y envío de las respuestas de las reclamaciones y de las solicitudes de ejercicios de derechos de protección de datos por parte de los clientes de la Entidad.

Se acompaña copia del referido procedimiento como DOCUMENTO N.º 1.

Asimismo, la Entidad, siguiendo las recomendaciones del Delegado de Protección de Datos, dispone de distintos manuales en los que se recogen los procedimientos

que se deben seguir internamente para dar contestación a las solicitudes de ejercicios de derechos de protección de datos y cuenta con un procedimiento específico para la gestión y atención del derecho de acceso.

Adicionalmente, el Delegado de Protección de Datos ha participado activamente en la revisión interna llevada a cabo por parte de la Entidad para esclarecer los hechos e identificar si se pudo haber producido algún error en los procesos de envío de documentación, tal y como se expone en los apartados siguientes.

2. La decisión adoptada a propósito de la reclamación.

A propósito del Traslado de Reclamación y Solicitud de Información, se ha revisado el expediente de la reclamación con el fin de esclarecer los hechos que motivan el presente requerimiento y poder confirmar si la información de los productos financieros que la Reclamante tenía contratados con la Entidad, en las que constaba sus datos de carácter personal, pudo haber sido remitida por esta Entidad al despacho **“***EMPRESA.1”**, con el que la Reclamante manifiesta no tener ningún tipo de relación y, en su caso, identificar la causa.

Pues bien, tal y como se indicará con mayor detalle en el apartado “3. Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación”, tras el examen de la documentación que consta en nuestros registros y de la revisión de los procesos seguidos en el envío de documentación por parte de la Entidad, no consta que desde esta Entidad se haya remitido esa información al despacho **“***EMPRESA.1”**.

Tras el análisis realizado por parte del departamento especializado en la gestión de las solicitudes de derechos de los interesados de la Entidad (en adelante, el “Departamento de Gestión de Clientes”), se ha podido comprobar que la documentación en cuestión fue, una vez reconocida la representación manifestada de contrario, remitida al despacho **“***EMPRESA.2”** en fecha 8 de noviembre del 2023, siguiendo la solicitud de ejercicio del derecho de acceso que, con fecha 19 de septiembre de 2023, ese despacho remitió a la Entidad en representación de la Reclamante.

A este respecto, la Reclamante, en conversaciones con esta Entidad, ha confirmado que el despacho **“***EMPRESA.2”** recibió correctamente la documentación remitida en atención a su derecho de acceso, lo que permite confirmar que desde esta Entidad fue enviada la información al destinatario correcto.

No obstante lo anterior, a fin de poder descartar cualquier tipo de error en la tramitación y envío de la documentación, por parte del Departamento de Gestión de Clientes se revisaron todas las contestaciones que, durante los meses de octubre a diciembre del año 2023, esta Entidad emitió frente a las reclamaciones recibidas desde el despacho **“***EMPRESA.1”** y en ninguna de ellas se evidenció que, entre la documentación remitida, se hubiera incorporado información personal o de los productos contratados por la Reclamante.

En particular, atendiendo a lo trasladado por la Reclamante y a lo expuesto en la conversación de WhatsApp de las capturas de pantallas aportadas en su reclamación, el Departamento de Gestión de Clientes analizó todas las reclamaciones recibidas durante ese periodo con relación a algún cliente con o conteniendo el nombre **“C.C.C.”** y tampoco se observó que en aquellas se hubiera incluido información de la Reclamante.

*Cabe advertir que, de forma previa a la recepción del Traslado de Reclamación y Solicitud de Información, la Reclamante comunicó estos mismos hechos mediante correo electrónico de fecha 13 de diciembre de 2023. En el momento en que se tuvo conocimiento, la Entidad se puso en contacto inmediatamente con la Reclamante a fin de esclarecer los hechos y obtener información adicional que permitiese identificar si se hubiese podido producir cualquier tipo de incidente. Con la información aportada y tras un análisis interno, esta Entidad no pudo constatar que se hubiese producido un envío erróneo de dicha documentación al despacho *****EMPRESA.1**".*

*Sin perjuicio de lo anterior, y aunque, como ya se ha indicado, la propia Reclamante había confirmado a la Entidad que la información solicitada fue recibida por el despacho *****EMPRESA.2**" y por nuestra parte no se había evidenciado error alguno en cuanto a dicho envío, con el fin de asegurar y tener evidencias de una efectiva y completa respuesta a su solicitud de ejercicio de derechos, con fecha 26 de diciembre de 2023 se decidió remitir de nuevo al despacho *****EMPRESA.2**" la respuesta a su solicitud, junto con información requerida.*

Se adjunta como DOCUMENTO N.º 2 la comunicación remitida, junto con la certificación de entrega.

3. Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.

*Con fecha 19 de septiembre del 2023, la Entidad recibió del despacho *****EMPRESA.2**" una solicitud de ejercicio del derecho de acceso en nombre de la Reclamante; acompañando, a tal efecto, una autorización de representación y una copia de los documentos de identidad tanto del representante como del representado.*

Se adjunta como DOCUMENTO N.º 3 copia de la solicitud de ejercicio de derechos recibida.

*Tras reconocerse la existencia de la representación manifestada, puesto que el documento de representación originalmente facilitado en la solicitud del 19 de septiembre de 2023 presentaba ciertas deficiencias de visualización, con fecha 8 de noviembre de 2023 se dio contestación positiva al derecho de acceso ejercido y, siguiendo lo requerido en dicha solicitud, se puso a disposición del despacho *****EMPRESA.2**" toda la documentación solicitada. Debido al volumen de los documentos solicitados, éstos fueron enviados al despacho *****EMPRESA.2**" en dos (2) sobres separados.*

Se aporta como DOCUMENTO N.º 4 copia de los dos paquetes documentales remitidos por la Entidad.

*Con fecha 13 de diciembre de 2023, esto es, más de un mes después de que la Entidad diera contestación a su ejercicio de derechos, la Reclamante remitió un correo electrónico a la Entidad informando de que había recibido una llamada del despacho *****EMPRESA.1**", con el que manifestaba no tener ningún tipo de relación, indicándole que habían recibido documentación sobre sus productos en la Entidad.*

Se aporta copia del correo electrónico como DOCUMENTO N.º 5.

*El mismo 13 de diciembre de 2023 se decide llamar a la Reclamante con el objetivo de averiguar qué había podido suceder, dado que, desde la fecha de remisión de la contestación, no se había reportado problema alguno con el envío dirigido al despacho **“***EMPRESA.2”**, ni se había emitido ninguna otra comunicación o envío de documentación relacionada con la Reclamante que pudiera haber provocado el citado incidente.*

*Durante la conversación, la Reclamante manifestó que el día anterior, 12 de diciembre de 2023, había recibido una llamada del despacho **“***EMPRESA.1”** informándole de que habían recibido documentación sobre los productos que tenía contratados con la Entidad, en la que se incluían sus datos de carácter personal. Además, en contestación a las preguntas formuladas por el agente que realizó la llamada, la Reclamante confirmó que el despacho **“***EMPRESA.2”** sí había recibido la contestación a su solicitud y toda la documentación requerida en la misma, y que este hecho se había producido hacía tiempo.*

Se aporta como DOCUMENTO N.º 6 copia de la grabación de la referida llamada.

*Adicionalmente, el día 14 de diciembre de 2023, la Reclamante envió un nuevo correo electrónico informando de que, tras una nueva conversación con el despacho **“***EMPRESA.1”**, había sido conocedora de que su documentación fue supuestamente adjuntada junto a una comunicación a nombre de un tal **“C.C.C.”**.*

Se aporta copia del correo electrónico como DOCUMENTO N.º 7.

*Con base en la información facilitada por la Reclamante, el Departamento de Gestión de Clientes procedió a revisar sus registros de correspondencia, tanto de la propia contestación remitida al despacho **“***EMPRESA.2”** como de todas las comunicaciones enviadas en contestación a las reclamaciones recibidas, durante los meses de octubre a diciembre de 2023, del despacho **“***EMPRESA.1”**, con el objetivo de averiguar el motivo por el que la información de la Reclamante pudo haber sido remitida al referido despacho **“***EMPRESA.1”**. Sin embargo, de la información analizada, no consta que desde esta Entidad se haya remitido esa información al despacho **“***EMPRESA.1”**.*

*En particular, tal y como se ha adelantado en el apartado “2. La decisión adoptada a propósito de la reclamación”, el Departamento de Gestión de Clientes observó que, conforme a los registros internos de la Entidad, en la contestación de fecha 8 de noviembre de 2023 se había remitido toda la información requerida por la Reclamante al despacho **“***EMPRESA.2”**, sin que se hubiera advertido la existencia del algún extravío de parte de esa documentación; hecho que, como se ha indicado, fue confirmado por la propia Reclamante en la llamada mantenida con ella el día 13 de diciembre de 2023.*

*Adicionalmente, el Departamento de Gestión de Clientes analizó todas y cada una de las comunicaciones remitidas, por cualquier canal, al despacho **“***EMPRESA.1”** durante los meses de octubre a diciembre del año 2023”, con el fin de determinar si, por algún error, se hubiera adjuntado algún documento de la Reclamante. En dicho análisis, el Departamento de Gestión de Clientes no observó que en dichas contestaciones se hubiera incorporado, entre la documentación enviada, información relativa a la Reclamante.*

Especialmente, a fin de valorar cualquier posibilidad remota de que esto hubiera podido ocurrir, el Departamento de Gestión de Clientes analizó todas las reclamaciones recibidas durante ese periodo con relación a algún cliente con o

conteniendo el nombre “**C.C.C.**” y tampoco se observó que en aquellas se hubiera incluido información de la Reclamante.

A mayores, se debe indicar que, durante la revisión del expediente, se evidenció que con fecha 19 de diciembre de 2023 se recibieron desde el despacho “*****EMPRESA.1**” cinco (5) reclamaciones en nombre de la Reclamante, una por cada producto contratado; todas ellas debidamente acompañadas con el correspondiente poder de representación y con los documentos de identidad tanto del representante como del representado. Es decir, al menos desde esa fecha, sí que existía una relación de prestación de servicios entre la Reclamante y el despacho “*****EMPRESA.1**”; la cual, a la vista de la información expuesta en esas reclamaciones, con toda probabilidad se iniciaría en una fecha anterior.

Por lo tanto, a diferencia de lo que se expone en el Traslado de Reclamación y Solicitud de Información, no es cierto que la Reclamante no tuviese ningún tipo de relación con el referido despacho.

Se adjunta copia de cada una de las reclamaciones como DOCUMENTO N.º 8.

En conclusión, del examen realizado por la Entidad, no se ha obtenido ninguna evidencia de que la información de la Reclamante se hubiera remitido indebidamente al despacho “*****EMPRESA.1**”; resultando imposible para esta Entidad acreditar la inexistencia de un hecho del que no tiene pruebas de que haya sucedido (probatio diabólica).

Pero es que, además, se debe destacar que las fechas en las que supuestamente ocurrieron los hechos no concuerdan, puesto que la preparación y envío de la información de la Reclamante se produjo a principios de noviembre, mientras que la incidencia ocurrió a mediados de diciembre, es decir, más de un (1) mes después; sin que, como ya se ha indicado, en dicho ínterin temporal se hubiera reportado problema alguno con respecto al primer envío –al contrario, puesto que la Reclamante nos confirmó su correcta recepción por el despacho “*****EMPRESA.2**”– o preparado alguna otra comunicación o envío de documentos en relación con la Reclamante que hubiera podido provocar el error.

Por otro lado, resulta llamativo que las únicas evidencias que se aportan de contrario, para acreditar el incidente supuestamente acaecido, sean unas capturas de pantalla de una conversación mantenida con el despacho “*****EMPRESA.1**” en fecha 21 de diciembre de 2023; es decir, de dos (2) días después de que dicho despacho remitiese a la Entidad las distintas reclamaciones en nombre de la Reclamante –de fecha 19 de diciembre de 2023– y, por tanto, justamente de una fecha en la que queda acreditada la existencia de una relación entre el despacho y la Reclamante, que ahora niega en su reclamación.

4. Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.

Tal y como se ha acreditado con la documentación aportada junto al presente escrito, Bankinter Consumer Finance cuenta con procedimientos estandarizados para la tramitación de los derechos de protección de datos de los interesados, actualizado a los requisitos del RGPD.

Asimismo, tiene implementados procedimientos específicos para el envío de la correspondencia física que se remite en contestación a las reclamaciones y a los

ejercicios de derechos de protección de datos que reciben de sus clientes. Estos procedimientos se han venido optimizando con el fin de mejorar el control y seguimiento de los envíos. A modo de ejemplo:

- *En julio de 2023 se modificaron los sobres para que todos ellos tuvieran una ventana sobre los datos de envío de la comunicación interior; evitando, de este modo, tanto la necesidad de tener que incorporar etiquetas de manera manual como la existencia de una variación entre la dirección de la comunicación y la finalmente incorporada al sobre.*
- *En octubre de 2023 se deja de enviar a los despachos las respuestas a las reclamaciones en materia contractual, salvo que se aportase un poder notarial de representación, procediéndose a su envío directo al interesado a través de: a) correo certificado con acuse de recibido; o b)*

el canal mail de la entidad Logalty, con sus protocolos de seguridad, siempre que el cliente tuviera informado y autorizado ese canal de comunicación.

- *En enero de 2024 se extiende la decisión anterior a todos los envíos de documentación contractual solicitados por los clientes.*

Por otro lado, durante el presente año 2024 se está trabajando en que toda la gestión de los envíos de las contestaciones de la solicitudes de ejercicio de derechos de protección de datos se realice mediante la plataforma digital de la entidad Correos, evitando así el envío físico de información a los clientes y, por tanto, cualquier error manual en el ensobrado de dicha información; todo ello con el objeto de proteger los derechos de protección de datos personales de los interesados con las máximas garantías.

Además, Bankinter Consumer Finance, con la participación del Delegado de Protección de Datos, realiza formaciones en materia de protección de datos con el objetivo de concienciar de forma efectiva y mejorar el entendimiento e importancia de la protección de los datos de los interesados por cada una de las áreas intervinientes, incidiendo en las instrucciones, precauciones y cautelas a tener en cuenta para el tratamiento y envío de información, con el objetivo, entre otros, de limitar la probabilidad de que ocurran errores manuales.

Por tanto, Bankinter Consumer Finance siempre trabaja para mejorar sus procedimientos y para dar respuestas a los interesados que ejercen sus derechos de protección de datos con la mayor celeridad y en el tiempo debido.

5. *Cualquier otra que considere relevante.*

Bankinter Consumer Finance entiende que la información facilitada, en el contexto de la presente respuesta a las cuestiones anteriores, contiene todos los datos relevantes a los efectos del caso que nos ocupa y la información que la AEPD considera recomendable aportar, todo ello sin perjuicio de su plena disponibilidad para colaborar con la Agencia con el objeto de facilitar aquella información adicional a este respecto que la AEPD pudiera necesitar.

SEGUNDO.- *Que, resulta procedente inadmitir la reclamación presentada por la Reclamante, en virtud de lo dispuesto por los artículos 65.2 y 3 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la medida en que la reclamación carece de fundamentos o indicios suficientes de la existencia de una infracción y, en su caso, se han adoptado,*

como ha quedado evidenciado, las medidas correctivas apropiadas para poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos sin que se haya causado perjuicio al Reclamante y quedando su derecho plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas descritas. “

TERCERO: Con fecha 28 de marzo de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 10 de abril de 2024 se realiza consulta en la web del servicio de Consulta de los datos del Registro de Numeración de Telecomunicaciones de la CNMC acerca del operador el teléfono *****TELÉFONO.1** que aparece en las capturas de la conversación mantenida por WhatsApp. Se obtiene que pertenece a Vodafone España S.A.U. Se adjunta diligencia.

Con fecha 11/04/2024 se envía requerimiento de información a Vodafone mediante el sistema Notific@ solicitando la titularidad de la línea.

A fecha 19/04/2024 la empresa contesta aportando la siguiente información:

*“...la línea *****TELÉFONO.1** pertenece en la actualidad a un cliente empresa de Vodafone, en concreto a la entidad MUNDOENFORMA & MARKETING DIGITAL SLU, con CIF B72820392 y domicilio social Calle General Brito, 6 4º, 1, 25007, Lleida, Cataluña.”*

Se realiza una consulta acerca de la empresa MUNDOENFORMA & MARKETING DIGITAL SLU en la web de Axesor.

Se añade diligencia al expediente con los datos obtenidos.

Se observa que el socio y administrador único de la empresa es **D.D.D.**.

Con fecha 24 de abril de 2024 se emite requerimiento de información a la empresa *****EMPRESA.1**.

En dicho requerimiento se solicita que verifiquen los hechos expuestos en la reclamación y confirmen si:

- o Bankinter remitió a su empresa dicha documentación de la reclamante.
- o Existía relación previa alguna a los hechos entre su empresa y la reclamante.

Con fecha 01 de mayo de 2024 tiene entrada en la Agencia escrito de respuesta donde se afirma lo siguiente:

- *Es cierto que Bankinter Consumer Finance remitió a *****EMPRESA.1** la documentación de la reclamante.*
- *No existía relación previa alguna a los hechos entre este despacho y la reclamante.*

Añado:

*En la documentación remitida por Bankinter por error al despacho, constaba copia en soporte papel del documento de identidad de **E.E.E.**, propietario del despacho, como si fuera supuestamente el apoderado para iniciar la reclamación a favor de **C.C.C.**, cuando no existe ningún encargo entre el reclamante y el despacho de abogados que suscribe. Queremos denunciar esta conducta, por la gravedad que supone que conste copia del DNI del letrado **E.E.E.** circulando por diversas contestaciones que no guardan relación con los clientes de este despacho, si no de otro tipo de reclamaciones.”*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

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 Presidencia 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

La parte reclamante ha presentado reclamación ante la AEPD el 28 de diciembre de 2023, sobre unos hechos que sucedieron el 12 de diciembre de 2023, consistentes en que la parte reclamada habría facilitado documentación contractual donde obran su DNI y número de cuenta a un despacho de abogados con el que no tiene ningún tipo de relación.

La entidad reclamada no reconoce los hechos y ha aportado a la AEPD reclamaciones presentadas por la parte reclamante el 19 de diciembre de 2023 desde el despacho **“***EMPRESA.1”**, en concreto cinco (5) reclamaciones en nombre de la reclamante, una por cada producto contratado; todas ellas debidamente acompañadas con el

correspondiente poder de representación y con los documentos de identidad tanto del representante como del representado.

En base a dichas reclamaciones considera que existía una relación de prestación de servicios entre la Reclamante y el despacho *****EMPRESA.1**".

Ahora bien, pese a la manifestación realizada por el despacho *****EMPRESA.1**. en su escrito de fecha 1 de mayo de 2024 —en el que se afirma que BANKINTER remitió a dicha entidad la documentación de la reclamante—, lo cierto es que ni la parte reclamante ni el citado despacho han aportado documento alguno que acredite efectivamente el envío de dicha documentación por parte de dicha entidad. No se ha incorporado al expediente prueba documental que permita confirmar de forma fehaciente dicha remisión.

En este sentido, debe recordarse que en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador rige el principio de presunción de inocencia, consagrado como una garantía esencial que impone a la Administración la carga de probar los hechos constitutivos de la infracción. Así, no basta para desvirtuar esta presunción ni para sustentar una imputación la mera declaración de la parte reclamante o de un tercero, como sería en este caso el propio despacho *****EMPRESA.1**, si estas afirmaciones no vienen acompañadas de elementos probatorios objetivos que acrediten la existencia y autoría de los hechos.

Por tanto, en ausencia de pruebas concluyentes que acrediten que fue la parte reclamada quien remitió la documentación de la reclamante al citado despacho, no puede imputarse responsabilidad alguna con base únicamente en dichas manifestaciones.

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 Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., 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 Presidencia 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.

1245-240125

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos