

- Expediente N.º: EXP202406468

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 25 de marzo de 2024, la Agencia Española de Protección de Datos tuvo conocimiento de una posible infracción del BANCO CETELEM, S.A. con NIF A78650348 (en adelante, CETELEM) a través de una denuncia presentada por la Brigada Local de la Policía Judicial de *****LOCALIDAD.1**.

Los hechos de los que tuvo conocimiento son los siguientes:

Según se desprende de una denuncia presentada ante la autoridad policial, la persona afectada habría venido recibiendo comunicaciones de reclamación de deuda con CETELEM, a través de la empresa de recobros *****EMPRESA.1**, sin haber realizado contratación alguna con esta. Se asegura que la Mercantil *****EMPRESA.1** se ha negado a facilitarle información correspondiente a la deuda. Se indica, además, que CETELEM cedió el crédito a *****EMPRESA.2** que gestiona su cobro a través de la empresa *****EMPRESA.1**.

Junto a su reclamación aporta:

- Atestado policial número *****REFERENCIA.1** en el que se deja constancia de la denuncia de fecha 09/01/2024 presentada por la persona afectada ante la Brigada Local de Policía Judicial de la Comisaria de *****LOCALIDAD.1 (***CC.AA.1)**, así como de las diligencias practicadas por la policía con motivo de la investigación iniciada a raíz de la misma:
 - o Diligencia de gestiones en la que se hace constar que la Mercantil *****EMPRESA.1** ha sido requerida para que aporte la información que ha negado a la persona afectada. De la contestación, adjunta como Anexo II, se desprende que la deuda que se reclama responde a una compra financiada por CETELEM el 09/08/2021, que dio lugar a un crédito por valor de mil trescientos ocho euros.

En el contrato en cuestión, figura como contratante la persona afectada, identificada mediante su nombre, apellidos (**A.A.A.**) y número de DNI (*****NIF.1**) y de la que se hace constar un domicilio en *****DIRECCIÓN.1**, número de teléfono móvil (*****TELÉFONO.1**) y dirección de correo electrónico (*****EMAIL.1**). La cuenta en la que se habría domiciliado el cobro del préstamo pertenece a *****BANCO.1** con IBAN *****CUENTA.1**, constando en la documentación un supuesto recibo de domiciliación de una nómina en

el que aparecen el nombre y apellidos de la afectada, la nómina correspondiente y una fotografía de su Documento Nacional de Identidad.

Se aporta documento de la empresa *****EMPRESA.3** titulado “contratación electrónica certificada”.

La operación comercial que dio lugar al crédito es una compra en *****EMPRESA.4**. Se requiere a esta empresa para que aporte la información relacionada con la operación. De la contestación, adjunta como Anexo III, se desprende que se trató de la compra de un teléfono móvil, para el que se designó como punto de entrega la dirección de *****LOCALIDAD.2** indicada. La operación fue efectuada por un usuario que se identificó en la plataforma como la persona afectada. El pedido se anuló y se canceló la financiación.

- o Diligencia de toma de declaración en la que se hace constar que, con fecha 12 de enero de 2024, la afectada prestó declaración, que se incorpora al Anexo I, manifestando que ni la dirección de *****LOCALIDAD.2**, ni el número de teléfono móvil, ni el correo electrónico consignados en el contrato de financiación le pertenecen o le han pertenecido. Asimismo, declara que no tiene ni ha tenido cuenta en la entidad bancaria *****BANCO.1** en la que supuestamente se domiciliaron los pagos correspondientes a la operación en cuestión.
- o Diligencia de gestiones en la que se hace constar que la entidad *****BANCO.1** ha sido requerida para que aporte información en relación a la cuenta *****CUENTA.1** donde se domiciliaron los pagos del préstamo contratado en CETELEM y que la entidad requerida ha informado que la cuenta no existe.
- o Diligencia informe en la que se hace constar el desarrollo de los hechos conforme a la información recopilada, en los siguientes términos:
 - Persona o personas desconocidas efectúan un pedido en *****EMPRESA.4** identificándose ante el sistema como la persona afectada y financiando la operación a través CETELEM.
 - El contrato de financiación se cumplimenta de manera telemática.
 - El pedido finalmente fue anulado, si bien al parecer la financiación subsistió.
 - Banco CETELEM cedió el crédito a *****EMPRESA.2** y ésta aspira a su cobro gestionándolo a través de la empresa *****EMPRESA.1**.
- o Diligencia de remisión del atestado al archivo de la Comisaría.

- Anexo I en el que se incorpora la documentación siguiente:

- o Denuncia interpuesta por la afectada el día 9 de enero de 2024 en la que declara que el día 12 de diciembre del 2023 recibió una carta de la empresa *****EMPRESA.1** advirtiéndole de que tenía una deuda con ellos. Indica que, tras ponerse en contacto con la misma, pudo comprobar que la empresa disponía de sus datos personales (datos de su trabajo, nóminas, etc.), explicándole la afectada que alguien se había hecho pasar por ella. Señala que, al intentar obtener más información, la empresa le aconsejó denunciar los hechos ante la policía.

La afectada manifiesta igualmente que los hechos podrían guardar relación con un intento de alquilar de un piso realizado por su hermano en agosto de 2021, durante el cual remitió por WhatsApp copia del DNI y las nóminas de la afectada, sin que posteriormente se recibiera respuesta alguna de los destinatarios de dicha información.

- o Copia de la carta de reclamación de deuda remitida por *****EMPRESA.1** a la afectada con fecha 28 de noviembre de 2023.
- o Copia del hilo de correos electrónicos, reenviado por la afectada en 9 de enero de 2024 a la dirección de correo electrónico de la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano (ODAC) de la Policía de *****LOCALIDAD.1** compuesto por:
 - Correo remitido, en fecha 13 de diciembre de 2023, por parte de la afectada a la dirección de e-mail *****EMAIL.2** solicitando información detallada de la deuda reclamada y advirtiéndole de posible fraude.
 - Correo de respuesta enviado por *****EMPRESA.1** en fecha 8 de enero de 2024. En el correo, la empresa de recobros aconseja a la afectada que si no ha solicitado el préstamo al que está vinculada la deuda, lo denuncie ante la autoridad competente y haga llegar la denuncia al juzgado ante el que se está tramitando el procedimiento.
- o Copia del hilo de conversación de WhatsApp, al que se refiere la afectada en su denuncia, en el que se aporta a un tercero copia de la nómina de la afectada y de su DNI fotografiado por ambas caras para el supuesto alquiler de una vivienda.
- o Acta de declaración complementaria de la denunciante de 12 de enero de 2024.
- Anexo II en el que se incorpora la información aportada por *****EMPRESA.1** consistente en:
 - o Copia de correo electrónico remitido por *****EMPRESA.1**, el 12 de enero de 2024, a la Policía de *****LOCALIDAD.1**, en respuesta a las Diligencias

*****REFERENCIA.1**, por el que se le informa del origen y de los detalles de la deuda en cuestión.

- o Copia del certificado deuda emitido por el acreedor original (CETEM) con fecha 29 de noviembre de 2022, en el que se acredita que la titular de la deuda de 1.424,37€ es la afectada.
- o Copia del contrato de financiación cumplimentado de manera telemática y certificado electrónicamente por la empresa *****EMPRESA.3** con fecha 09 de agosto de 2021. Como titular aparece la afectada identificada por su nombre, apellidos y número de DNI. El importe total adeudado asciende a 1.308,69€.
- o Copia de dos certificados de contratación electrónica emitidos por *****EMPRESA.3** en los cuales se encuentra identificados como intervinientes del contrato, CETEM, como emisor del contrato, y la afectada identificada por su nombre y apellidos y su número de DNI. Los otros datos de contacto asociados a la afectada en el certificado (número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico) son los declarados por la afectada como ajenos a su titularidad.

En uno de los certificados constan el envío de una relación de documentos verificados electrónicamente, con fecha 9 de agosto de 2021 a las 14:06:20, resultando el envío como ENVIADO y "Aceptado con check". Asimismo, el certificado constata la conformidad de la interviniente, identificada como la afectada, con la información precontractual del crédito.

El otro certificado avala la firma de una relación de documentos verificados electrónicamente, con fecha 9 de agosto de 2021 a las 16:39:40, siendo el método empleado el envío de un mensaje SMS y efectuándose la firma mediante PIN. En el certificado se hace constar la conformidad de la interviniente, identificada como la afectada, con las condiciones particulares y con la documentación contractual que previamente se le ha facilitado: Contrato de Crédito y sus Anexos, Solicitud de datos de estudio, Información de Protección de datos personales, Orden de domiciliación de adeudos y Consentimiento para la consulta de datos personales a la Tesorería General de la Seguridad Social.

- o Copia de comprobante bancario de abono de nómina emitido presuntamente por la entidad bancaria *****BANCO.1**, en el cual se hace constar que, con fecha 03/08/2021, se ha recibido la nómina en la cuenta facilitada por el presunto suplantador, siendo beneficiaria la afectada.
 - o Copia del DNI de la afectada, fotografiado por ambas caras.
 - o Copia de la nómina correspondiente al mes de julio de 2021, emitida a nombre de la afectada, en su condición de trabajadora, en la que constan los datos del empleador y de la empleada, así como los conceptos retributivos y las deducciones aplicadas.
- Anexo III en el que se incorpora la información aportada por *****EMPRESA.3** consistente en:

- o Hilo de correos electrónicos intercambiados, entre el 14 y el 15 de enero de 2024, entre la Brigada Local de la Policía Judicial de *****LOCALIDAD.1** y *****EMPRESA.3** con motivo de la investigación en curso por los hechos denunciados. En su respuesta, *****EMPRESA.3** indica “(...) *el pedido se anuló y se canceló la financiación (...)*”, acompañando, adjunta, la siguiente documentación:
 - Captura de informe generado desde el buscador global de pedidos de *****EMPRESA.3**. El documento contiene los datos asociados al pedido *****REFERENCIA.2**, resultando que el pedido se encuentra realizado a nombre de la afectada, identificada con su nombre, apellidos y nº de DNI, siendo los datos de contacto los consignados en el contrato de préstamo aportado por CETELEM. Asimismo, se consignan la fecha del pedido (09/08/2021) y la fecha de su pago (11/08/2021).
 - Copia de la factura generada por *****EMPRESA.3** correspondiente al pedido indicado anteriormente, de fecha 09/08/2021, siendo el artículo de la compra – venta, un Smartphone Apple iPhone 12 Pro Max 256GB. En la factura consta la anotación: “*ATENCIÓN: Pedido eliminado por el cliente*”.
- Anexo IV en el que se incorpora la información aportada por *****BANCO.1** consistente en carta de fecha 11/02/2024, dirigida por *****BANCO.1** Sucursal en España a la Brigada Local de la Policía Judicial de *****LOCALIDAD.1**, en el marco de las Diligencias *****REFERENCIA.1**, en la que se indica que “(...) *la cuenta con número de ***CUENTA.1, (...), no es cliente de nuestra entidad*”. La carta está firmada por el *****PUESTO.1** de la entidad.

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), se dio traslado de dicha reclamación a CETELEM, 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 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 en fecha 26/04/2024 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 27/05/2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando lo siguiente:

«(...) la pretensión mantenida por A.A.A. (en adelante, la “Reclamante”) ha sido ya atendida (...) de forma que dicho contrato ha sido calificado como fraudulento tras el estudio de las evidencias recibidas (...) y, consecuentemente, se ha procedido a la regularización y gestión del mismo.»

PRIMERA. – Descripción de los hechos.

(...)

- *Dentro del relato de los hechos debe subrayarse que la Reclamante, tal y como indica a esta Agencia y a la Policía Nacional en la denuncia, (...) remitió toda la documentación solicitada por el presunto estafador con el fin de suscribir un contrato de alquiler de vivienda en fecha 7 de agosto de 2021 –(...)-. De este modo, sujeta a engaño, la Reclamante remitió la documentación necesaria para poder firmar un contrato en su nombre que posteriormente podría haber sido utilizado en el proceso de contratación (...).*
- *En fecha 9 de agosto de 2021 se realiza una contratación con Banco Cetelem en nombre de la Reclamante.*
- *En fecha 29 de noviembre de 2022 Banco Cetelem cede el crédito a *****EMPRESA.2**. (en adelante, la “*****EMPRESA.2**”), delegando ésta la gestión del cobro de la deuda del crédito a la entidad *****EMPRESA.1** (en adelante, la “*****EMPRESA.1**”).*
- *En fecha 12 de noviembre de 2023, *****EMPRESA.1** envía una primera notificación de requerimiento de pago de la deuda a la Reclamante.*
- *La Reclamante interpone denuncia de los hechos mencionados anteriormente ante la Policía Nacional en fecha 9 de enero de 2024.*
- *La Reclamante interpone reclamación ante esta Agencia en fecha 25 de marzo de 2024 que es trasladada a mi mandante (...). (...) es en este momento donde Banco Cetelem recibe las primeras informaciones y evidencias en relación con la comisión del fraude objeto del presente expediente; (...).*
- *No obstante, en fecha 8 de mayo de 2024 *****EMPRESA.2**, (...), informa a mi mandante de la solicitud de información de la Policía Nacional. Siendo esta, por tanto, la primera vez que mi mandante es informada, desde *****EMPRESA.2**, de que la Reclamante había sido víctima de una estafa a través de la plataforma *****EMPRESA.5**.*
- *Por ello, con la máxima celeridad posible y, tras realizar los oportunos análisis con la documentación recibida por ambos canales, Banco Cetelem en fecha 21 de mayo de 2024 procede a cancelar el contrato y, conforme a los circuitos establecidos entre las entidades, a asumir contra sus propios balances el importe objeto de fraude.*

(...)

SEGUNDA. – Conclusión.

(...)

Sobre la base de todo lo anterior, y, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, y dado que se ha actuado conforme a dicha premisa, se solicita el archivo de las actuaciones.

(...).»

TERCERO: Con fecha 20 de junio 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.

Al objeto de investigar la ocurrencia de los hechos descritos, se realizaron requerimientos de información a CETELEM con fecha 16/05/2025 y 29/08/2025, registrándose la entrada de las respuestas a tales requerimientos en fecha 30/05/2025 y 04/09/2025, respectivamente.

En su respuesta, de fecha 30/05/2025, CETELEM realiza las siguientes precisiones:

«(...)

i. La Reclamante formalizó el día 9 de agosto de 2021 un contrato de crédito con mi representada (en adelante, el “Contrato”). Dicho contrato permite a la Reclamante realizar una adquisición en un establecimiento, siendo el importe de dicha transacción adelantando por CETELEM a este último y devuelto por parte del titular en un número concreto de mensualidades.

*En el marco de dicho Contrato, se realizó una transacción en el comercio *****EMPRESA.3** por valor de mil doscientos cuarenta y seis euros con treinta y siete céntimos (1.246,37 €). Dicho importe sería abonado por la Reclamante en un número de cuarenta (40) cuotas por un importe de treinta y un euros con dieciséis céntimos (31,16 €) cada una.*

El pago de la cuota se realiza mediante domiciliación bancaria y, a estos efectos, el cliente aportó el número de cuenta (...).

(...)

ii. En fecha 29 de noviembre de 2022, (...), los derechos de crédito de la deuda asociada al Contrato fueron cedidos por CETELEM a una tercera entidad, *****EMPRESA.2**.

iii. (...). En fecha 8 de mayo de 2024, *****EMPRESA.2** remite una comunicación a mi representada en la que le informa de la recepción de una solicitud por la Comisaría Local de *****LOCALIDAD.1** en el marco de una investigación sobre una posible contratación fraudulenta de préstamo suplantando la identidad de la Reclamante, para que CETELEM efectúe las acciones oportunas teniendo en cuenta lo anterior sobre la mencionada contratación.

(...)

iv. El día 21 de mayo de 2024, (...), mi representada califica el caso como presuntamente fraudulento.

(...)

v. Asimismo, el 22 de mayo de 2024 *****EMPRESA.2** remite a mi representada una nueva comunicación mediante la que le hace llegar la denuncia interpuesta por la Reclamante, así como el atestado policial sobre el caso. En relación con lo anterior, solicita a CETELEM una decisión respecto de si califica el caso como presuntamente fraudulento a los efectos de paralizar las acciones de recobro asociadas a la deuda de la Reclamante.

(...)

El mismo día 22 de mayo de 2024, a las 9:59, mi representada se pone en contacto con *****EMPRESA.2** para informarle de la calificación de la deuda como fraude, así como para informarle que tal catalogación supone (i) la no reclamación de la deuda, (ii) la regularización del importe vendido a *****EMPRESA.2**, (iii) la paralización de todo tipo de gestiones asociadas a la reclamación de dicha deuda, y (iv) la baja de la Reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial.

(...)

SEGUNDO. - CETELEM disponía en el momento de la contratación del crédito de un procedimiento para proceder a la identificación de aquellas personas que solicitan, a través de canales no presenciales, la contratación de sus productos, por el cual se solicitaban datos que únicamente se encuentran en poder del interesado.

- Así, CETELEM disponía de la copia del anverso y del reverso del Documento Nacional de Identidad de la Reclamante, del certificado de titularidad de cuenta bancaria, así como de un ejemplar reciente de su nómina, siendo estos documentos auténticos, pues no tenían evidencias de cortes o falsificación alguna.

(...)

- Por otro lado, el contrato fue firmado electrónicamente, utilizando el certificado *****EMPRESA.3**, por lo que dicha firma ostentaba las garantías establecidas en la normativa reguladora de los servicios de confianza. En el presente caso, la identificación del firmante se llevó a cabo mediante la remisión, a través de un SMS al teléfono proporcionado en el momento de la solicitud de formalización del Contrato, de una contraseña (código OTP) de un solo uso que debía utilizar el receptor para poder validar y continuar el proceso de firma del documento (...).

(...)

CUARTO. – (...) CETELEM actuó diligentemente y conforme al Contrato suscrito con la Reclamante al atender la solicitud de utilización del crédito, no siendo responsable de la eventual deficiente custodia de la documentación acreditativa de su identidad y titularidad bancaria por parte de la Reclamante.

(...) mi representada tomó la decisión de catalogar la deuda como presuntamente fraudulenta sin haber recibido comunicación alguna por parte de la Reclamante ni la denuncia interpuesta, la cual fue remitida en fecha 22 de mayo de 2024 por *****EMPRESA.2.**»

A continuación, aporta la siguiente documentación, en respaldo de las manifestaciones efectuadas, a saber:

- DOCUMENTO NÚMERO 1: Copia del Contrato de financiación que figura como formalizado por medios telemáticos entre la afectada y CETELEM, en fecha 09 de agosto de 2021, y certificado electrónicamente por la empresa *****EMPRESA.3**.
- DOCUMENTO NÚMERO 2: Copia del contrato de compraventa de cartera de créditos formalizado ante notario, entre Banco Cetelem, S.A.U y GCC Consumo Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.P, como cedente, e *****EMPRESA.2**, como cesionario, en fecha 29 de noviembre de 2022.
- DOCUMENTO NÚMERO 3: Copia de correo electrónico de fecha 8 de mayo de 2024 por el que *****EMPRESA.2** comunica a CETELEM que ha recibido una solicitud de información de la Comisaria Local de *****LOCALIDAD.1** en el marco de una investigación por una posible contratación fraudulenta de préstamo en la que se habría suplantado la identidad de la afectada y solicita el envío de información al respecto.
- DOCUMENTO NÚMERO 4: Documento interno relativo a la prevención del fraude de un contrato, "(...)".
- DOCUMENTO NÚMERO 5: Copia de correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2024 por el que *****EMPRESA.2** aporta a CETELEM copia del atestado policial y denuncia de la afectada. Además, *****EMPRESA.2** consulta a CETELEM si reconoce el caso como fraude.

- DOCUMENTO NÚMERO 6: Copia de correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2024 por el que CETELEM comunica a *****EMPRESA.2** que el Dpto. de Prevención de Fraude ha calificado el contrato en cuestión como fraude el día 21/05/2024 y le da las siguientes instrucciones: *"no reclamar deuda y regularizar el importe vendido en vuestros aplicativos, paralizar todo tipo de gestiones y dar de baja ficheros de solvencia patrimonial."*
- DOCUMENTOS NÚMERO 7 al 10: Documentos proporcionados a CETELEM a los efectos de formalizar el Contrato:
 - o DOCUMENTO NÚMERO 7: Copia de comprobante bancario de abono de nómina emitido presuntamente por la entidad bancaria *****BANCO.1**, en el cual se hace constar que, con fecha 03/08/2021, se ha recibido la nómina en la cuenta facilitada por el presunto suplantador, siendo beneficiaria la afectada.
 - o DOCUMENTO NÚMERO 8: Copia de la nómina correspondiente al mes de julio de 2021, emitida a nombre de la afectada, en su condición de trabajadora, en la que constan los datos del empleador y de la empleada, así como los conceptos retributivos y las deducciones aplicadas.
 - o DOCUMENTO NÚMERO 9: Copia del DNI de la afectada, fotografiado por ambas caras.
 - o DOCUMENTO NÚMERO 10: Copia de factura emitida, aparentemente, por la operadora *****EMPRESA.6** a nombre de **A.A.A.** (la persona afectada), con DNI *****NIF.1**, correspondiente al número de teléfono móvil *****TELÉFONO.1**, siendo el período de facturación del 01/06/2021 al 31/06/2021.
- DOCUMENTO NÚMERO 11: Certificados de Contratación electrónica certificada de la empresa *****EMPRESA.3**.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

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 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 regirán 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

Licitud del tratamiento

El primer apartado del artículo 6 del RGPD establece lo siguiente:

"1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones. "

III

Presunción de inocencia

El artículo 28.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público señala que *"sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas, así como, cuando una Ley les reconozca capacidad de obrar, los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa"*.

En relación con lo anterior, conviene señalar que, al Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación, con alguna matización, pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal.

Así, en relación con el elemento subjetivo de la responsabilidad se ha manifestado en la STS de 9 de julio de 1994 que señala, entre otros aspectos, que:

"la potestad sancionadora de la Administración goza de la misma naturaleza que la potestad penal, por lo que, en consecuencia, las directrices estructurales del ilícito administrativo tienden también, como en el ilícito penal, a conseguir la individualización de la responsabilidad, vedando cualquier intento de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación con una cosa; por consiguiente, en el ámbito de la responsabilidad administrativa no basta con que la conducta sea antijurídica y típica, sino que también es necesario que sea culpable, esto es, consecuencia de una acción y omisión imputables a su autor por malicia o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable."

En línea con lo anterior, también resulta de aplicación en el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de presunción de inocencia.

El Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26 de abril, en relación con el derecho a la presunción de inocencia y del principio de culpabilidad establece: *No puede suscitar ninguna duda que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, sean penales, sean administrativas en general o tributarias en particular, pues el ejercicio del ius puniendi en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el derecho a la presunción de inocencia comporta: que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.*

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 20/02/1989 indica que *“Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate.”*

En conclusión, estos principios impiden imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y acreditado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación o existan dudas racionales sobre la concurrencia de todos los elementos objetivos y subjetivos que integran la infracción, aplicando el principio “in dubio pro reo” en caso de duda.

IV Conclusión

En el presente caso, tal y como se expone en los antecedentes de hecho, parecería que, en una fase inicial, se habría producido una presunta suplantación de identidad de la afectada. En virtud de la misma, el presunto suplantador, se habría hecho pasar por la afectada y habría solicitado formalmente un crédito a la entidad bancaria CETELEM. Con carácter previo a la formalización del contrato de crédito, CETELEM indica que disponía de un procedimiento para proceder a la identificación de aquellas personas que solicitan, a través de canales no presenciales, la contratación de sus productos, consistente en el requerimiento de información que únicamente se encuentran en poder del interesado.

En virtud de lo anterior, CETELEM disponía de la siguiente documentación:

- Copia del anverso y del reverso del Documento Nacional de Identidad de la afectada.
- Comprobante bancario de abono de nómina emitido, presuntamente, por la entidad bancaria *****BANCO.1**, en el cual se hace constar que, con fecha 03/08/2021, se ha recibido la nómina en la cuenta facilitada por el presunto suplantador, siendo beneficiaria la afectada.
- Ejemplar de la nómina de la afectada correspondiente al mes de julio de 2021.
- Factura emitida, aparentemente, por *****EMPRESA.6** correspondiente al número de teléfono móvil facilitado por el presunto suplantador y relativa al periodo de facturación de julio de 2021. En la factura la afectada aparece identificada por su nombre, apellidos y número de DNI. Además, la dirección postal que ella figura, también, coincide con la indicada por el presunto suplantador.

Con toda esta documentación, que resultaba coherente con los datos personales facilitados, CETELEM verificó la identidad del solicitante del crédito, existiendo, en virtud de los elementos aportados, una apariencia de legitimidad de la parte contratante, que impidió a CETELEM advertir indicios de fraude.

En este contexto, CETELEM consideró, en esta fase inicial (precontractual), que la documentación aportada era auténtica al no existir evidencias de cortes o falsificación que pusieran en duda su veracidad ni la identidad de la persona que afirmaba ser la afectada. Así las cosas, la entidad entendió que estaba contratando con el titular de los datos.

Partiendo de esta convicción, se procedió a la formalización del contrato por medios telemáticos, utilizando el certificado *****EMPRESA.3**, por lo que dicha firma ostentaba las garantías establecidas en la normativa reguladora de los servicios de confianza.

Una vez formalizado el contrato, CETELEM continúa tratando los datos personales de la afectada para la adecuada gestión del crédito.

Posteriormente, CETELEM cedió el crédito a un tercero, *****EMPRESA.2**.

CETELEM desconocía el supuesto engaño del que fue víctima la afectada, al haber remitido su hermano a un tercero, a través de WhatsApp, copia del DNI y de la última nómina de esta, para el supuesto alquiler de un piso.

CETELEM tuvo conocimiento, a través de la policía, de que podían existir fraude en la celebración del contrato de crédito. Tan pronto como tuvo conocimiento de esta circunstancia actuó diligentemente para poner fin a la reclamación del crédito, informado, incluso, a la empresa a la que se le había cedido. En efecto, consta en el expediente que con fecha 21/05/2024 el Dpto. de Prevención de Fraude de CETELEM calificó el contrato en cuestión como fraude, notificando, al día siguiente, tal decisión a *****EMPRESA.2**, junto con las consecuencias derivadas de dicha calificación que incluyen:

- La no reclamación de la deuda
- La regularización del importe vendido a *****EMPRESA.2**
- La paralización de las gestiones asociadas a la reclamación de la deuda

- La baja de la afectada de los ficheros de solvencia patrimonial.

De lo anterior, y conforme a la documentación que obra en el expediente, cabe concluir que se plantean dudas razonables acerca de los elementos subjetivos con los que ha de contar toda infracción en relación con los hechos anteriormente descritos y que, en consecuencia, pueda atribuírsele la responsabilidad de estos a CETELEM. En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones, en aplicación del principio *in dubio pro reo*. Este principio, como se ha señalado es aplicable al procedimiento administrativo sancionador, en el que la carga de la prueba recae en la administración, señalándose que en caso de duda sobre la responsabilidad del investigado debe realizarse la interpretación más favorable al presunto infractor.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos. 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 a CETELEM responsabilidad alguna por el tratamiento de los datos personales de la afectada 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 BANCO CETELEM, S.A.

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.

940-101025

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